

# Rispetto e correttezza...

Si ritorna sul tema delle c.d. "Pressioni Commerciali": le OO.SS. in data 7 ottobre hanno inviato al Direttore Generale una circostanziata lettera nella quale ulteriormente si segnalavano i temi:

- **budget individuali**, non previsti dal nostro impianto contrattuale;
- **controllo dell'azione commerciale** tramite "griglie sul venduto", inutili perchè i dati possono essere ricavati dal controllo di gestione ed in particolare le c.d. "griglie forecast", un inopportuno sforzo di preveggenza richiesto ai colleghi;
- **modalità di comunicazione** (numero elevato di **mail**, **telefonate** o **SMS** ai singoli gestori, anche sul cellulare privato ed al di fuori dell'orario di lavoro e **riunioni** commerciali indette **durante la pausa pranzo**);
- prassi di "**riprendere**" con toni "inadeguati" anche pubblicamente, talvolta in presenza della clientela, i **gestori** o i **responsabili** i cui risultati non siano in linea con le aspettative.



Veniva anche segnalata l'inconvenienza delle **autorizzazioni allo smobilizzo degli investimenti**, quale elemento di **difficoltà nella relazione con il cliente** e di **rischio reputazionale per l'Istituto**.

Nella lettera si rimarcava che **tutti questi elementi** sono chiaramente **fattori stressogeni da rimuovere** al più presto, anche ai sensi del Dlgs. 81 del 2008 (Stress da Lavoro correlato), e che tali comportamenti sono in evidente **contrasto** con il **Codice di Comportamento**, il **Codice Etico** di Gruppo, e con i principi di **Responsabilità Sociale d'Impresa** contenuti nel **progetto di gruppo "FRed"** (**rispetto del cliente, del dipendente e dell'ambiente vedi Bilancio Sociale 2010 pag.51**).

Alla lettera delle OO.SS. ha fatto seguito il 13 ottobre un incontro nel quale l'Azienda, come già fatto nell'incontro del 5 settembre, ha riconosciuto che esistono "*comportamenti devianti, non in linea con il codice etico e di comportamento*". È stata ribadita la volontà aziendale di attuare un grande sforzo per governare l'iniziativa commerciale nell'ambito di principi etici. Un impegno che, secondo la valutazione aziendale, richiederà necessariamente qualche tempo affinché questi principi si trasformino in una reale cultura di cui sia permeata l'intera struttura della Banca. Sono state maggiormente dettagliate due iniziative di cui si è già riferito nel volantino del 6 settembre:

- **2 Focus Group** che si terranno il giorno 7 novembre, con la partecipazione di alcuni dipendenti, per mappare le aree di criticità ed individuare idonei correttivi;
- **Progetto formativo**, già partito, "**Dialogo Aperto**", che coinvolgerà personale della DC e della Rete (Responsabili di Filiale e di Territorio) con la finalità di "*riorientare la comunicazione su canali di rispetto e correttezza*". La conclusione è prevista entro fine anno



e sono previsti tre cantieri su:

- o comunicazione scritta in tutte le sue forme (e-mail, circolari etc);
- o comunicazione di “prossimità” (nell’ambito delle riunioni ed incontri, con particolare riferimento alla capacità di saper ascoltare, motivare e fornire supporto e non solo controllo);
- o comunicazione commerciale (griglie etc.);

L’azienda ha informato le OO.SS. che nel pomeriggio, in relazione a questi temi, si sarebbe tenuta una riunione, convocata dalla Direzione Generale, con i Capi Area, i Responsabili Territoriali, la Direzione del canale Retail.

Nell’ odierno incontro, l’Azienda ha riferito alle OO.SS. dei temi trattati nella succitata riunione: è stata ribadita la necessità di avviare una fase di cambiamento nella metodologia di comunicazione, che dovrà essere improntata al rispetto ed alla correttezza, ed una azione di omogeneizzazione dei comportamenti, nell’ambito dell’iniziativa commerciale, secondo le indicazioni della Direzione, senza interpretazioni personali, in coerenza con i principi del rispetto e della correttezza.

Le OO.SS. prendono atto del senso di responsabilità dimostrato dalla Direzione Generale nel riconoscere il problema e dell’impegno nel volerlo affrontare organicamente.

Le OO.SS. ritengono che la difficile situazione economico-finanziaria richieda un impegno straordinario da parte di tutti: deve essere affrontata con un diffuso senso di responsabilità e con una forte coesione sociale. La strada da seguire è quella del fattivo confronto tra le parti sociali al quale le OO.SS. non faranno mancare il loro massimo impegno.

**Si invitano i colleghi a segnalare alle OO.SS. tutti i comportamenti in contrasto con i principi dichiarati dall’Azienda onde monitorare la reale efficacia delle misure intraprese.**



Pordenone, 20 ottobre 2011

**DIRCREDITO F.D. – FABI – FIBA CISL – FISAC CGIL – UGL CREDITO – UIL CA  
Banca Popolare FriulAdria**