

# VADEMECUM PER LA SOPRAVVIVENZA DEL BANCARIO ISP - AGGIORNAMENTO 2023

## **LAVORO STRAORDINARIO e AUTOGESTIONE QUADRI**

Per le Aree Professionali: non effettuare alcuna prestazione straordinaria se non preventivamente autorizzata.

Segnalare per iscritto (mail) eventuali picchi di lavoro e lavoro arretrato al proprio Responsabile. Se si effettua una prestazione straordinaria ricordarsi di **imputare manualmente** la causale PAO.

Per i Quadri Direttivi: non esiste alcun obbligo a prestazioni aggiuntive. Le stesse vanno recuperate in autogestione (anche i Quadri non dovrebbero rimanere fuori orario di lavoro se non autorizzati).

Le assenze che non riguardano l'intero turno mattutino o pomeridiano sono autogestione, no ferie.

## **BRIEFING E RIUNIONI**

Tutte le riunioni vanno pianificate per tempo in maniera da permettere ad ognuno di organizzare la propria agenda e vanno svolte in orario di lavoro. Le riunioni in "pausa pranzo" sono vietate.

## **SPOSTAMENTI (ANCHE FRA FILIALI IN ORARIO DI LAVORO) e UTILIZZO MEZZI PERSONALI IN ORARIO DI LAVORO**

Non utilizzare mai la propria automobile se non autorizzati, inserire sempre la richiesta mezzo proprio. Non utilizzare mai scooter, moto, ciclomotori etc. **MAI!!!**

La pausa pranzo serve per pranzare, se la trasferta interferisce con il normale orario di intervallo, la si deve anticipare oppure posticipare.

## **SICUREZZA FISICA E NORMATIVA**

- Operare sempre con il cliente presente o secondo quanto stabilito per l'offerta a distanza, che significa "in remoto" e non sulla postazione internet della filiale. **Mai eseguire accessi all'area riservata Internet Banking con codici dei clienti dalla propria postazione.**

- Mai aprire/chiudere da soli la filiale.
- Rispettare la normativa sul **caricamento dei Bancomat**, Mta, Tarm etc. (**2 persone sempre presenti!**). Non si utilizza più la matricola fittizia prevista in periodo COVID.
- Custodire con cura chiavi, codici segreti etc. e redigere sempre gli appositi registri in caso di passaggio di consegne.
- Bloccare sempre il terminale quando ci si allontana dalla scrivania e non permettere ad altri di operare sul proprio terminale.
- La profilatura **MIFID** deve corrispondere alle effettive **esigenze del cliente**, non alle esigenze commerciali di vendita prodotto.
- **Diritto alla disconnessione:** quando si è in Ferie, in Permesso, in Malattia, o semplicemente dopo l'orario di lavoro, il telefono ed il pc aziendale vanno spenti.
- Compiere irregolarità operative su richiesta del direttore può portare a licenziamento. Sentenza 8411/2018 e Suprema Corte evidenziano che: **l'obbligo di fedeltà e diligenza del lavoratore sono nei confronti dell'impresa e non del superiore gerarchico.**
- Evitare di utilizzare i social (incluso whatsapp) per comunicare con i clienti. **Sui cellulari aziendali non si possono installare applicazioni diverse da quelle previste dall'azienda** e whatsapp non è una di queste ... il consiglio è di non installarla.

## **METODO COMMERCIALE (COMBATTERE IL METODO CON METODO)**

**Il metodo commerciale prevede una pianificazione puntuale del lavoro. Pianificare quindi con congruo anticipo in ABC tutti gli impegni, identificando così il reale tempo residuo a disposizione per gli appuntamenti con la clientela (**sui quali è bene ricordare non esiste alcun mimino contrattuale**).**

L'agenda deve quindi includere:

- **Formazione:** programmare il tempo necessario, anche pianificando in #people le 8 giornate di formazione da casa (la cui fruizione ricordiamo è un diritto)
- **Aggiornamento professionale su:** normativa interna, circolari, processi e nuovi prodotti
- **Turni di accoglienza** nelle filiali new concept
- **Attività amministrative:** gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità etc.

## CAMPAGNE COMMERCIALI

Astenersi dall'effettuare alla clientela proposte commerciali su liste "fai da te" (generalmente invenzioni di "zelanti e fantasiosi responsabili") per iniziative commerciali non elencate nelle campagne ufficiali (ad esempio proposte di smobilizzo di prodotti finanziari non ancora scaduti o di sostituzione di prodotti assicurativi o di finanziamenti in modo non coerente con la normativa vigente).

## REPORT, TABELLE E TABELLINE

Non compilare alcun report, non rispondere ad alcuna richiesta verbale o pervenuta via mail o messaggi whatsapp relativa ai prodotti venduti o tantomeno a previsioni di vendita. **Sono vietate le richieste di rendicontazione delle vendite ai colleghi di rete.** L'unica rendicontazione valida è quella del portale Più. Altre forme di rendicontazione possono configurare **un'indebita pressione commerciale** sulla rete di vendita per il raggiungimento degli obiettivi di budget e sono, di per sé, censurabili.

Coinvolgere il proprio rappresentante sindacale nelle situazioni difformi, da segnalare, anche suo tramite, alla casella **iosegnalo@intesasanpaolo.com** sempre attiva.

## OFFERTA FUORI SEDE

L'offerta fuori sede può essere conclusa **solo dai soggetti abilitati**, con le modalità stabilite dalla normativa e con gli opportuni strumenti tecnologici. I contratti devono essere stipulati sempre con la presenza fisica del cliente e con la contestuale sottoscrizione degli stessi.

## LAVORO FLESSIBILE (VECCHIO E NUOVO)

L'adesione al lavoro flessibile è su base **volontaria**. Va richiesta dal lavoratore, e può essere revocata in qualsiasi momento.

## SOSPENSIONE VOLONTARIA

La sospensione volontaria dell'attività lavorativa è uno strumento a disposizione di tutti i colleghi. Deve essere pianificata, preferibilmente tramite la procedura di "pianificazione e prenotazione" di People, e può essere richiesta senza motivazioni particolari.

**Raccomandiamo sempre a Tutti indistintamente di attenersi sempre al:**

**“CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO ISP”.**

Udine, 26 maggio 2023

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali  
I Coordinatori Territoriali Area FVG IntesaSanpaolo  
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Uilca UNISIN