



II VADEMECUM PER LA SOPRAVVIVENZA DEL BANCARIO ISP

ORARIO DI LAVORO e INTERVALLO PER IL PRANZO, STRAORDINARIO e AUTOGESTIONE QUADRI

Rispettare l'orario di lavoro e l'intervallo per il pranzo. Uscire dai locali aziendali alla fine dell'orario di lavoro e timbrare SEMPRE! (in entrata e uscita all'effettivo momento della stessa)

Per le Aree Professionali: non effettuare alcuna prestazione straordinaria se non preventivamente autorizzati, segnalare per iscritto (mail) eventuali picchi di lavoro e lavoro arretrato al proprio Responsabile.

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) non effettuare prestazioni aggiuntive o ricordarsi di recuperarle in autogestione (meno ore recuperate in autogestione e più diminuisce la retribuzione oraria)

Sempre per i QD: le assenze che non riguardano l'intero turno mattutino o pomeridiano (ad esempio visita medica o impegni familiari per i figli) sono autogestione, no ferie ad ore.

BRIEFING E RIUNIONI: chiedere una loro apposita ed anticipata pianificazione in maniera da poter organizzare il proprio lavoro. Le riunioni in "pausa pranzo" sono vietate, anche se mascherate da "pizza party"!

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, se non autorizzati utilizzare il mezzo pubblico.

Non utilizzare mai scooter, moto, ciclomotori etc etc. MAI!!!

La pausa pranzo serve per pranzare, non deve essere utilizzata per gli spostamenti (se succede l'intervallo si fa prima, ad esempio dalle 12:40 alle 13:40 o dopo dalle 14:40 alle 15:40)

SICUREZZA FISICA E NORMATIVA

Operare sempre con il cliente presente o secondo quanto stabilito per il contatto in remoto.

Contatto in remoto significa "in remoto" e non sulla postazione internet della filiale.

Rispettare la normativa sugli ingressi nella filiale, ovvero sempre almeno due persone, una entra, ispeziona i locali, l'altra attende fuori in attesa del benessere.

Non rimanere mai da soli in filiale e non uscire da soli. Rispettare la normativa sul caricamento dei Bancomat, Mta, Tarm etc: sempre due persone contestualmente presenti con la verifica delle operazioni di quadratura, scaricamento e caricamento. Custodire con cura chiavi, codici segreti e altro e redigere sempre gli appositi verbali in caso di passaggio di consegne.

TERMINALI E POSTAZIONI: non lasciare "mai" il terminale aperto ma bloccarlo in caso di assenza anche se temporanea. Non permettere "mai" a nessuno di utilizzare il proprio terminale.

NORMATIVA: Le circolari vanno lette ed applicate, MAI interpretate.

La normativa non si impara e non si applica col “telefono senza fili” dal collega vicino (“si fa così o prova a fare colà...”)

METODO COMMERCIALE (COMBATTERE IL METODO CON METODO)

Organizzazione e pianificazione degli “impegni ricorrenti”: Pianificare in ABC tutti gli “impegni” per il mese in corso e possibilmente per quello successivo in modo da “organizzare” il lavoro inserendo prima tutte le cose che si dovranno fare (correttamente e da normativa), identificando così il reale tempo a disposizione per gli appuntamenti con la clientela (**sui quali è bene ricordare non esiste alcun minimo contrattuale**) e poterli organizzare con efficacia e senza improvvisazione.

Formazione (programmare costantemente il tempo necessario settimana per settimana, ancor meglio da casa e se possibile a giornata intera con l’apposito permesso retribuito)

Autoformazione ed aggiornamento professionale (aggiornamento sulla normativa interna, sui processi e sui nuovi prodotti)

Riunioni di filiale (come da programmazione)

Turni di accoglienza (come da programmazione)

Attività amministrative (gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità etc) fissare il lavoro amministrativo con regolarità e costanza.

CAMPAGNE COMMERCIALI NON ELENCAE IN ABC

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 mail, a richieste verbali, sui prodotti venduti e tantomeno sulle previsioni di vendita

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.

**Raccomandiamo sempre a Tutti indistintamente di attenersi sempre al:
“CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO ISP” .**

Questi sono chiaramente solo alcuni suggerimenti su un modo d’agire comune, premessa indispensabile per il miglioramento della qualità del nostro lavoro.

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