



## **Allegato 5**

### **Accordo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro**

## ACCORDO NAZIONALE SU POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il 8 febbraio 2017, in Roma

tra

– ABI

e

- FABI
- FIRST-CISL
- FISAC-CGIL
- SINFUB
- UGL CREDITO
- UILCA
- UNISIN

premessi che

- le Parti stipulanti il presente Accordo intendono valorizzare, implementare, diffondere e rendere quanto più effettiva ed efficace l'applicazione dei principi del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 e dell'articolo 53 del contratto collettivo nazionale di lavoro del 31 marzo 2015, attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela, secondo gli impegni ivi declinati:
  - favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
  - promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;
  - ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

A tali principi, considerando anche il Chiarimento a verbale e la Raccomandazione delle Osl in calce all'art. 51 del ccnl citato, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il ccnl medesimo, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale;

- in occasione della definizione del testo coordinato del richiamato ccnl, le Organizzazioni sindacali, anche in considerazione di quanto realizzato presso taluni gruppi bancari e imprese del settore, hanno chiesto ad ABI

di sviluppare un confronto allo scopo di definire un Accordo nazionale in materia di politiche commerciali e di organizzazione del lavoro;

- ABI si è dichiarata disponibile in tal senso, sottolineando l'importanza di individuare possibili iniziative che riaffermino i valori etici cui ispirare i rapporti tra le imprese bancarie, il personale e la clientela;
- al riguardo, si è svolto tra le Parti nazionali un ampio ed intenso confronto, anche tramite un'apposita Commissione costituita pariteticamente tra le stesse, volto a condividere principi e criteri di comportamento il più possibile comuni e condivisi da parte delle imprese del settore.

Tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante del presente Accordo, le Parti convengono quanto segue.

## **1. Ambito di applicazione**

Il presente Accordo si applica alle imprese conferenti ad ABI mandato di rappresentanza sindacale.

Fermo quanto sopra:

- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali non siano già stati definiti specifici accordi in materia, nel rispetto della relativa autonomia, sarà valutata la definizione di accordi;
- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali siano già stati sottoscritti specifici accordi in materia si procederà, nel rispetto della relativa autonomia, a valutare i raccordi che si rendessero necessari con il presente Accordo.

Ai fini di cui ai precedenti alinea, si procederà, entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, ad un incontro in sede aziendale o di gruppo con gli organismi sindacali competenti.

## **2. Quadro normativo eteronomo di riferimento**

Il presente Accordo deve avere a riferimento puntuale il quadro legislativo e normativo applicabile che costituisce un sistema di regole, provenienti dalle competenti Istituzioni europee e nazionali, particolarmente ampio e complesso, in continua evoluzione e quindi soggetto a successive modificazioni da parte delle predette Autorità.

### 3. Obiettivi, principi e valori

Le Parti intendono:

- riaffermare la centralità del settore bancario ed il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia del Paese ed a tutela del risparmio, nell'interesse delle famiglie, delle imprese e dei territori;
- rafforzare la reputazione complessiva e la fiducia verso le imprese del settore e valorizzare il ruolo fondamentale dei lavoratori;
- individuare principi e valori che risultino di indirizzo e prevenzione per il miglioramento costante della qualità dei rapporti fra banche, personale e clientela e del clima lavorativo;
- affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, che individui con chiarezza le responsabilità operative ai vari livelli e che sia coerente con le finalità del presente Accordo;
- diffondere, quali valori positivi nei confronti di tutti i portatori di interesse, la cultura delle regole e della prevenzione dei comportamenti eventualmente non conformi, individuando, in tale ambito, misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne, tenendo altresì presente che i processi di vendita dipendono anche dal modello di servizio scelto da ciascuna banca;
- orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile.

Posto quanto sopra, le Parti si riconoscono nei seguenti principi e valori:

- le imprese, nel perseguire i propri obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di "qualità e valore" dei prodotti e servizi offerti, avendo a riferimento il ruolo fondamentale di tutela del risparmio e di sostegno dell'economia;
- politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con i valori etici e di integrità fondamentali, favoriscono il raggiungimento nelle imprese degli obiettivi di produttività/redditività anche nel medio/lungo periodo, nell'interesse comune di imprese, lavoratori e clientela;
- la centralità dei clienti e la qualità dei prodotti offerti, la trasparenza delle condizioni ed una adeguata consulenza, nel pieno rispetto delle norme tempo per tempo vigenti e delle regolamentazioni aziendali, sono elementi necessari per lo sviluppo di una azione commerciale sostenibile;
- il ruolo centrale delle risorse umane e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale elemento indispensabile e strategico per uno sviluppo sostenibile delle banche, anche al fine di consentire alle stesse di continuare a svolgere efficacemente il proprio ruolo a sostegno dell'economia;

- il rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti;
- le attività delle imprese del settore e la relativa organizzazione del lavoro assumono a riferimento valori e principi fondamentali quali: onestà, lealtà, trasparenza, equità, rispetto, libertà, fiducia e professionalità.

Pertanto, le Parti ritengono opportuno che le imprese destinatarie del presente Accordo, nella definizione delle politiche commerciali, tengano in considerazione i seguenti profili generali:

- a) tutela del risparmio e diffusione della cultura finanziaria anche attraverso strumenti che, nel rispetto delle norme, favoriscano le migliori condizioni di chiarezza, trasparenza e di conoscenza della clientela in campo finanziario;
- b) compatibilità con le strategie di medio e lungo periodo volte alla fidelizzazione e allo sviluppo della clientela;
- c) peculiarità di mercato in cui operano le diverse imprese e le relative aree di business;
- d) aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela;
- e) rispetto della dignità dei lavoratori e valorizzazione della loro professionalità;
- f) coerenza dell'organizzazione del lavoro con i principi declinati nel presente Accordo.

#### **4. Informazione, formazione e comunicazione**

Il presente Accordo si prefigge lo scopo di:

- favorire una diffusa cultura sul tema delle politiche commerciali sostenibili attraverso l'informazione, la formazione e la comunicazione, a sostegno di un'adeguata conoscenza della normativa vigente in materia, dei principi e dei valori etici e di integrità condivisi, curando l'informazione, la formazione (anche con accordi specifici), il costante aggiornamento del personale – con particolare riferimento a quello impegnato nelle attività di vendita, di coordinamento e di direzione – e i criteri di comunicazione;
- mirare a sviluppare, tramite un'adeguata formazione e secondo i vari livelli di responsabilità, le competenze necessarie di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridica al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Accordo e dagli accordi aziendali.

Pertanto, le Parti convengono che le imprese e i gruppi:

- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia, con istruzioni chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela;
- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza dei principi generali di responsabilità sociale e di sostenibilità, dei codici etici, nonché alla puntuale divulgazione dei contenuti del presente Accordo e degli accordi aziendali in materia, in particolare nei confronti dei ruoli di coordinamento;
- dedichino, per il personale impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto;
- dedichino al medesimo personale una formazione continua, specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl, sul presupposto che la formazione rappresenta un elemento di imprescindibile importanza per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale delle figure coinvolte nei processi di carattere commerciale e per accrescere la capacità competitiva delle banche;
- sviluppino una consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale anche per favorire un positivo clima aziendale di rispetto, fiducia e coesione, favorendo la collaborazione tra colleghi nella logica di alimentare lo spirito di squadra ed eventualmente prevedendo appositi momenti di comunicazione interna per dare opportuna evidenza al canale dell'"ascolto attivo";
- sviluppino una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze;
- sviluppino l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di "buone pratiche" coerenti con il presente Accordo nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei lavoratori.

Le Parti si attiveranno affinché la formazione sulle tematiche previste dal presente Accordo sia finanziata da parte dei Fondi Interprofessionali (FBA e FONDIR) e del Fondo di solidarietà di settore.

## **5. Comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali**

Il presente Accordo mira a indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali allo scopo di raggiungere gli obiettivi perseguiti con lo stesso.

Pertanto, le Parti convengono che nelle imprese destinatarie del presente Accordo:

- le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- le riunioni di orientamento commerciale siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;
- il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;
- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

## **6. Segnalazioni interne**

Il presente Accordo intende sostenere e diffondere, fermo il quadro normativo di riferimento in tema di segnalazioni interne, modalità di "ascolto attivo" di miglioramento del clima aziendale, anche con riferimento alle segnalazioni di eventuali comportamenti non conformi con i principi ed i valori condivisi con l'Accordo medesimo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e senza pregiudizio per i segnalanti.

## **7. Responsabilità e tutele**

Il presente Accordo ha l'obiettivo di favorire la migliore applicazione di quanto disciplinato dal ccnl in materia di responsabilità e tutele, assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a sostegno, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute.

Pertanto, nel rispetto di quanto disciplinato dagli articoli 42 e 43 del ccnl 31 marzo 2015 – rispettivamente in materia di tutele per fatti commessi

nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi, che costituisce un quadro di tutele ampio ed esauriente – le Parti raccomandano alle imprese di anticipare – con la massima ampiezza possibile, nelle situazioni caratterizzate da significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio – le spese legali ai lavoratori chiamati in causa nei casi riconducibili alle citate norme contrattuali.

Le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38, comma 2, del ccnl 31 marzo 2015.

## **8. Retribuzione variabile – Sistemi incentivanti e iniziative commerciali**

Il presente Accordo mira a far sì che le prassi ed i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne i sistemi incentivanti e le iniziative commerciali, siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui al Punto 2. che precede, nonché al ccnl ed a quanto previsto dal presente Accordo.

Le Parti ribadiscono che, per la loro importanza ai fini di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui agli articoli 48 (Premio aziendale), 51 (Sistema incentivante) e 52 (Premio variabile di risultato sostitutivo del premio aziendale e del sistema incentivante) del ccnl 31 marzo 2015 trovino piena e puntuale applicazione.

In particolare, le Parti richiamano quanto stabilito dal Chiarimento a verbale in calce all'art. 51 del ccnl 31 marzo 2015 secondo cui *“Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione”.*

Inoltre, in tema di premio variabile di risultato, l'art. 52, comma 3, del medesimo ccnl prevede che *“I criteri di determinazione dell'elemento retributivo di cui sopra, dovranno altresì rispettare i principi contenuti nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione”.*

Le Parti sottolineano che i sistemi incentivanti:



- devono essere fondati su criteri “realistici”, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili, sia di carattere quantitativo che qualitativo, ponendo, in particolare, la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi e di eventuale variazione degli stessi;
- dovranno prevedere un’assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

Le Parti raccomandano alle imprese di rendere un’informativa annuale di sintesi agli organismi sindacali aziendali o di gruppo sulle iniziative commerciali effettuate nel periodo.

Nell’ambito del prossimo rinnovo contrattuale nazionale le Parti affronteranno la tematica del sistema incentivante alla luce della prima fase applicativa di quanto previsto dal presente Accordo.

## **9. Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali o di gruppo**

Con il presente Accordo si intende istituire una Commissione bilaterale nazionale definendone struttura, regole di funzionamento e compiti con l’obiettivo di indirizzare, favorire e monitorare l’attuazione coerente di quanto previsto dall’Accordo – anche attraverso una opportuna interlocuzione con gli organismi aziendali o di gruppo costituiti – acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e eventualmente realizzare iniziative congiunte in materia di:

- politiche commerciali;
- informazione, formazione e comunicazione;
- sistemi di incentivazione.

Le Parti provvederanno a definire congiuntamente il Regolamento della Commissione nazionale la cui attività verrà avviata entro il 31 maggio 2017. Le Organizzazioni sindacali procederanno alla nomina dei rispettivi rappresentanti nel numero massimo di 2 per ciascuna Sigla. La Commissione si riunirà con cadenza almeno annuale per l’espletamento dei compiti ad essa attribuiti.

Nell’ambito della medesima Commissione nazionale, le Parti avvieranno una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e di consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto del presente Accordo, puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile, sull’informazione, sulla formazione, sulla comunicazione, sull’ascolto attivo, sul clima aziendale, sui momenti di dialogo e sulle modalità

di monitoraggio e diffusione delle buone pratiche, in un'ottica prioritaria di prevenzione.

La Commissione nazionale sarà anche sede per lo svolgimento di momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima – che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all'applicazione del presente Accordo.

La Commissione nazionale redigerà una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate, con il richiamato obiettivo di diffusione delle buone pratiche.

Presso le imprese o gruppi – che non vi abbiano già provveduto – verrà avviato il confronto per la costituzione, entro 180 giorni dalla sottoscrizione del presente Accordo, di commissioni o organismi bilaterali di confronto in sede aziendale o di gruppo e di interlocuzione con la Commissione nazionale sui temi dell'Accordo.

Presso le imprese che occupano fino a 1.500 dipendenti e che non facciano parte di gruppi bancari, ovvero in quelle in cui non si raggiunga l'intesa per la costituzione delle predette commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo, in luogo delle medesime si procederà a momenti di confronto, con cadenza almeno annuale, sulle tematiche del presente Accordo.

Negli ambiti di cui sopra verranno esaminate le segnalazioni provenienti dai lavoratori, tramite gli organismi sindacali, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo.

Le imprese o la capogruppo provvederanno ad informare, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo, gli organismi sindacali circa le eventuali misure adottate relativamente alle tematiche oggetto di segnalazioni, con particolare riguardo a quelle finalizzate alla rimozione di comportamenti difformi o anomali.

Al fine di favorire l'interlocuzione sulle tematiche del presente Accordo, ciascuna impresa o capogruppo individuerà un referente – dotato delle facoltà proprie del ruolo – nell'ambito della funzione risorse umane/relazioni sindacali, che potrà farsi supportare, di volta in volta, dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia del presente Accordo.

## **10. Benessere sui luoghi di lavoro**

Il presente Accordo mira a favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro.

Le Parti avvieranno, con criteri e modalità da concordare nell'ambito della Commissione nazionale di cui al Punto 9, un'indagine di clima settoriale

tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa.

Le Parti esamineranno in un apposito gruppo di lavoro eventuali fenomeni che possano assumere rilievo in connessione con il tema del benessere sui luoghi di lavoro.

## **11. Norma finale**

Trascorso un anno dalla sottoscrizione del presente Accordo, che sarà allegato al prossimo contratto collettivo nazionale di lavoro, ciascuna delle Parti potrà chiedere di tenere un incontro di verifica sullo stato di attuazione dell'Accordo stesso.