

## Verbale di Accordo

### in tema di Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro

Il giorno 2 agosto 2018, in Modena

tra

BPER Banca S.p.A., anche in qualità di Capogruppo (di seguito, per brevità, "BPER" o "Capogruppo") e in nome e per conto delle aziende interessate, nelle persone dei Sigg. Giuseppe Corni, Stefano Verdi, Andrea Prandi, Roberto Testoni, Barbara Cavani, Anna Lisa Bassoli, Silvia Parmeggiani, Rosario Cancro, Fabio Luppi, Gabriele Arioli;

e

le Delegazioni di Gruppo delle Organizzazioni Sindacali Aziendali:

FABI Sboro Antonella, Soggiu Maria Antonietta, Cherubini Daniele, Sacco Michele, De Felice Giuseppe, Stagnini Paola, Timmoneri Nunzio, Penserini Rossella, Villa Alfredo, Zucchi Andrea e Bertolino Mauro;

FIRST CISL Usai Tonino Mario, Verrengia Emilio, Fancellu Maria Franca, Fiori Filippo A. Roberto, Olivieri Giulio, Fiscarelli Michele, Pisu Andrea, Polcaro Antonio, Porcu Salvatore, Tidona Antonella e Ugolini Raffaele;

FISAC CGIL Barberio Antonio, Cui Giuseppe Angelo, Cavallini Nicola, Desario Antonello, Gaudenzi Giovanni, Oppia Marcella, Trovato Anna, Del Brocco Marco, Andrea Matteuzzi, Tecleme Emanuele e Lobina Alessandro;

UILCA Dettori Giovanni, Tassi Paolo, Continolo Antonio, Cremonini Luca e Piccoli Alessandra;

UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB Ferullo Massimiliano, Bonvicini Andrea, Calabrese Patrizia, Esposito Carlo, Sechi Domenico e Venturelli Roberto;

premesse che

- in data 08/02/2017 è stato sottoscritto tra l'ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali di categoria, l'Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro, che qui s'intende integralmente richiamato;
- in data 17/10/2017 è stato sottoscritto il Regolamento della Commissione Nazionale ex Accordo nazionale 08/02/2017 su politiche commerciali e organizzazione del lavoro;
- l'Accordo Nazionale 08/02/2017 prevede l'avvio di una fase di confronto al fine di definire intese a livello aziendale o di gruppo, per quelle Imprese o Gruppi di Imprese presso cui non siano già stati definiti specifici accordi in materia;
- sia in sede nazionale che attraverso il presente Accordo, si intende favorire l'applicazione dei principi del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16/06/2004 e dell'articolo 53 del C.C.N.L. del 31/03/2015;
- l'applicazione di tali principi avverrà 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;
- in conformità agli impegni declinati nell'Accordo Nazionale, le politiche commerciali del Gruppo BPER vogliono favorire rapporti con la clientela volti a creare relazioni durature, positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con competenza, trasparenza ed efficienza, nel pieno rispetto delle norme vigenti e dei valori etici;
- per quanto sopra tutti i comportamenti tenuti nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, equità, obiettività, tutela della persona, trasparenza, riservatezza e alla responsabilità nell'uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali;



Fabi



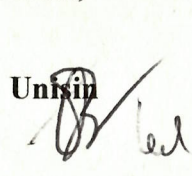
First Cisl



Fisac Cgil



Uilca



Unisin



- le parti ritengono che i valori, principi e gli obiettivi sopra enunciati abbiano una valenza generale all'interno del Gruppo BPER;
- il confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali è volto a sostenere un clima positivo per favorire, in un mercato globale basato sulla competitività, politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con l'etica professionale, rispettose della dignità delle risorse umane, delle esigenze e della centralità dei clienti;

**le Parti hanno convenuto quanto segue**

**Art. 1 – Premesse**

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo.

**Art. 2 – Commissione Paritetica Gruppo BPER**

Le Parti intendono costituire una Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali Sostenibili (d'ora in avanti Commissione) che rappresenterà l'organismo deputato a:

- confronto tra le parti in merito alle tematiche del presente Accordo;
- esame delle segnalazioni sottoposte alla Commissione, garantendo la massima riservatezza ed anonimato, di cui al successivo art. 3;
- indirizzare e favorire l'attuazione coerente di quanto previsto nel presente accordo;
- verifica e monitoraggio delle misure messe in atto per il rispetto del presente Accordo, con particolare riguardo a quelle finalizzate a rimuovere comportamenti difformi o anomali, nonché degli eventuali interventi volti a migliorare il clima aziendale nonché la qualità dei rapporti tra i lavoratori;
- interloquire con la Commissione Nazionale, in coerenza con quanto stabilito dall'Accordo Nazionale 08/02/2017.

La Commissione sarà costituita da due componenti per ciascuna Organizzazione Sindacale che abbia una Delegazione Sindacale di Gruppo regolarmente costituita, come da accordo nazionale sulle libertà sindacali del 25/11/2015 e da un pari numero di componenti espressione delle Aziende del Gruppo BPER.

Per la regolarità della riunione è indispensabile la presenza di almeno un componente per ciascuna organizzazione sindacale, nonché, lato Azienda, la presenza del Referente Aziendale o di un suo sostituto nominato dalla Capogruppo. I nominativi dei componenti la commissione dovranno essere comunicati dalle Parti entro 30 giorni dalla stipula del presente accordo.

Eventuali modifiche dei nominativi della Commissione dovranno essere comunicate direttamente all'Organismo.

La Commissione si riunirà di norma con cadenza quadrimestrale, salvo richieste di parte motivate da ragioni rilevanti e urgenti.

La Commissione, per l'espletamento della propria attività, potrà ricorrere al supporto delle funzioni aziendali competenti nelle materie di volta in volta affrontate.

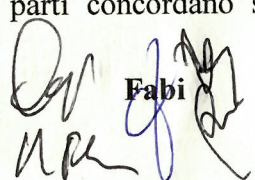
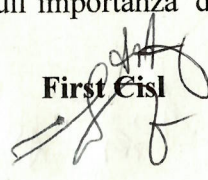
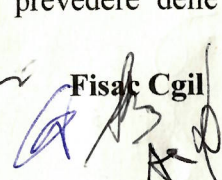
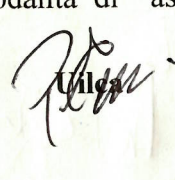
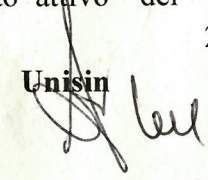
La Commissione individua al proprio interno due componenti, uno di parte datoriale e uno di parte sindacale, ai quali è attribuita la funzione di assicurare l'operatività della Commissione stessa incluse le attività di convocazione delle riunioni e la predisposizione dei relativi ordini del giorno. I membri di parte sindacale saranno incaricati secondo un criterio di rotazione quadrimestrale.

L'attività della Commissione dovrà essere finalizzata anche al progressivo miglioramento del clima aziendale per favorire uno spirito collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro, ad incentivare il rispetto della centralità del cliente e ad assicurare la riservatezza riguardo le informazioni trattate.

Resta fermo quanto previsto dal regolamento nazionale 17 ottobre 2017, in caso di questioni che non abbiano trovato composizione nelle sedi Aziendali o di Gruppo.

**Art. 3 – Ascolto attivo**

Le parti concordano sull'importanza di prevedere delle modalità di "ascolto attivo" dei

**Fabi**      **First Cisl**      **Fisac Cgil**      **Unilca**      **Unisin**



lavoratori; a tal fine saranno attivate caselle di posta elettronica dedicate, per le quali sarà data adeguata informativa e presso le quali i lavoratori potranno far confluire eventuali segnalazioni di comportamenti contrari ai valori e ai principi enunciati nell'Accordo Nazionale 8/2/2017 nonché nel presente Accordo. Non saranno ammesse segnalazioni anonime.

L'accesso alle predette caselle di posta elettronica è disciplinato da apposito regolamento operativo che è parte integrante del presente verbale di accordo.

I destinatari delle segnalazioni di cui sopra dovranno esaminare le segnalazioni, valutandone la fondatezza e la coerenza rispetto ai contenuti del presente accordo, per il successivo inoltro alla Commissione, alla quale dovranno giungere in forma riservata anonima e aggregata al fine di tutelare integralmente i segnalanti.

#### **Art. 4 – Referente aziendale**

In conformità al disposto del punto 9 dell'Accordo Nazionale, le funzioni di referente in materia di Politiche Commerciali di cui al presente accordo, fino a revoca, saranno svolte dal Responsabile del Servizio Relazioni di Lavoro della Capogruppo.

Il referente aziendale sarà un componente permanente nell'ambito della Commissione di cui al precedente articolo. Eventuali modifiche nella designazione del Referente saranno oggetto di una comunicazione preventiva agli organi di Coordinamento di Gruppo delle OO.SS.

#### **Art. 5 – Informazione e comunicazione**

Il Gruppo BPER si impegna a diffondere e promuovere la cultura legata al tema delle politiche commerciali sostenibili tramite una corretta informazione del personale.

Il portale aziendale Blink sarà il principale strumento su cui saranno riportate:

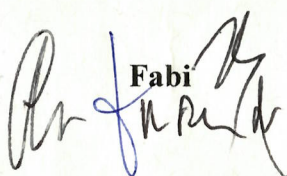
- le comunicazioni aziendali dedicate al personale, volte a informare e aggiornare i lavoratori riguardo alla materia delle politiche commerciali sostenibili;
- la normativa di riferimento (compreso il presente accordo e l'allegato regolamento operativo nonché l'Accordo Nazionale del 08/02/2017);
- le informazioni sui contenuti dei Codici Etici in vigore nelle Società del Gruppo BPER, con particolare attenzione alla divulgazione dei principi di responsabilità sociale e di sostenibilità.

Tutte le comunicazioni aziendali saranno improntate al rispetto della vigente normativa, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità.

#### **Art. 6 – Formazione**

Anche in relazione ai principi e valori della presente intesa, le parti considerano centrale il ruolo della formazione; pertanto le Aziende del Gruppo BPER valuteranno l'inserimento nei piani formativi di specifici corsi di formazione, che potranno essere oggetto di confronto nelle Commissioni paritetiche sulla formazione, laddove costituite o, in assenza, le RSA aziendali, (da finanziare, ove possibile, attraverso i Fondi Interprofessionali), dedicati al potenziamento delle professionalità e competenze sia tecniche sia relazionali, volti a:

- sviluppare le necessarie competenze di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridiche volte a favorire l'adozione di comportamenti professionali conformi alle norme in materia;
- rendere edotto il personale impegnato nelle attività di vendita a considerare con specifica attenzione la "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche dei prodotti proposti;
- diffondere tra i lavoratori una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità ed esperienze;
- favorire l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di "buone pratiche"



Fabi



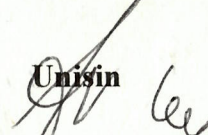
First Cisl



Fisac Cgil



Uil



Unisin



- coerenti con il presente accordo;
- sviluppare i principi generali di responsabilità sociale e sostenibilità, nonché la divulgazione dei contenuti del presente Accordo anche nei programmi formativi per ruoli di responsabilità.

La formazione sopra descritta sarà continua, specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal CCNL, finalizzata a prevenire e contrastare situazioni di criticità, diffondendo una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza.

Le riunioni di orientamento commerciale saranno effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa.

#### **Art. 7 - Obiettivi Commerciali**

Le parti, richiamando integralmente l'art. 3 dell'Accordo 8/2/2017 che sancisce obiettivi, principi e valori, condividono che la reputazione e la fiducia sono valori cui ispirarsi per riaffermare le centralità del settore bancario. Le Aziende, nel perseguire i propri obiettivi economici, devono mirare all'eccellenza della performance in termini di qualità e valore dei prodotti e servizi offerti ritenendoli elementi fondamentali per lo sviluppo di una sostenibile azione commerciale e considerando la centralità del cliente e delle risorse umane.

Pertanto gli obiettivi commerciali saranno assegnati tenendo conto di fattori di tempestività e trasparenza, definiti secondo criteri di oggettività e sostenibilità nel tempo, considerando le peculiarità dei mercati e delle aree di business.

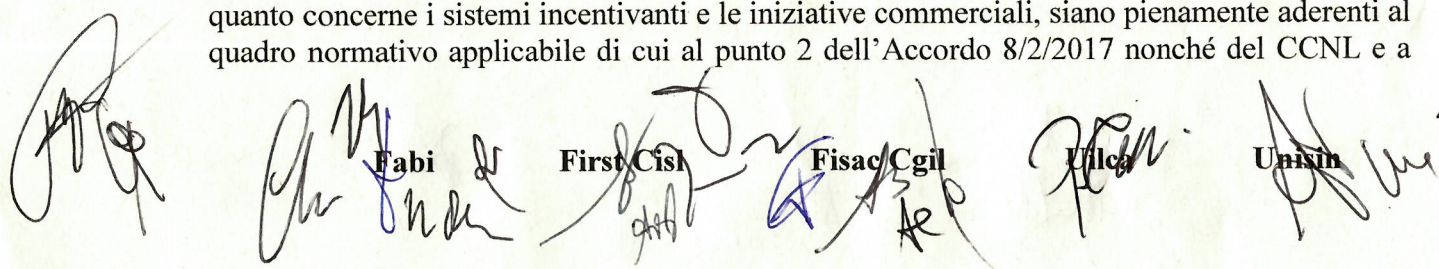
#### **Art. 8 – Monitoraggio e analisi dei dati commerciali**

Al fine di evitare comportamenti non conformi ai principi e alle norme enunciati nell'Accordo Nazionale del 08/02/2017 nonché nel presente Accordo, le parti convengono che nel Gruppo BPER il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali avvenga, secondo le seguenti modalità:

- utilizzando comunicazioni rispettose della dignità e professionalità dei lavoratori, prive di messaggi che possano risultare fuorvianti e vessatori;
- con riunioni di orientamento commerciale effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;
- con monitoraggio e verifica dei dati commerciali, attuati con modalità strutturate e proceduralizzate, al fine di inibire condotte improprie e indebite pressioni a qualsiasi livello, in particolare utilizzando i dati rilevati per l'identificazione di punti di forza e di debolezza e la conseguente pianificazione di interventi correttivi mirati, nel rispetto della dignità dei lavoratori e della tutela delle risorse;
- con rilevazione dei dati commerciali effettuata, di norma, sulla base di strumenti approntati centralmente dall'azienda e utilizzati secondo procedure predefinite e supporti tecnologici che consentano la verifica dell'andamento delle iniziative commerciali, il riscontro degli obiettivi assegnati, la riduzione del rischio di errori e dell'eccessiva burocrazia. Qualora tali strumenti non risultassero ancora pienamente operativi, la raccolta dei dati dovrà essere effettuata con modalità standardizzata che evitino comunque un'eccessiva frequenza e inutili ripetizioni, in coerenza con i principi enunciati nel presente Accordo nel rispetto della dignità professionale dei lavoratori. Le OO.SS saranno periodicamente informate sullo stato di attivazione delle procedure informatiche finalizzate alla rilevazione dei dati commerciali.

#### **Art.9 - Retribuzione variabile - Sistemi incentivanti e iniziative commerciali**

Il presente Accordo mira a far sì che le prassi e 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 dell'Accordo 8/2/2017 nonché del CCNL e a

  
Fabi First Cisl Fisac/Cgil Unilca Uniam



quanto previsto dal presente Accordo, ribadendo che, per la loro importanza, al fine di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui agli articoli 48 (Premio aziendale) e 51 (Sistema incentivante) del CCNL 31 marzo 2015 trovino piena e puntuale applicazione.

In particolare i sistemi incentivanti devono essere fondati su criteri realistici basati sul medio e lungo termine e avere obiettivi sostenibili sia qualitativamente sia quantitativamente.

#### **Art. 10 – Norme finali**

Resta ferma la disciplina prevista dalla vigente normativa in materia di *whistleblowing*.

Il presente Accordo avrà validità sino al 31 dicembre 2019 e si rinnoverà di anno in anno, fatta salva l'eventuale disdetta scritta di una delle Parti, da esercitarsi con un preavviso di almeno 60 giorni.

Nel caso in cui dall'attività della Commissione emergesse l'esigenza di adeguamento del presente accordo ovvero intervenissero ulteriori disposizioni a livello nazionale nelle materie disciplinate dal presente Accordo, le Parti s'incontreranno per valutare le eventuali integrazioni o modifiche da apportare.

Letto, confermato, sottoscritto

#### **L'Azienda:**

BPER Banca S.p.A.

(anche in qualità di Capogruppo in nome e per conto delle Società interessate)

#### **Le Organizzazioni Sindacali:**

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB

  
Fabi

First Cisl

Fisac Cgil

  
Uilca

Unisin

