

Il giorno 31 marzo 2023, presso la Sede della La Cassa di Ravenna S.p.A.

tra

La Cassa di Ravenna S.p.A. rappresentata da:

- Maurizio Rambelli – Vice Direttore Generale e Responsabile delle Relazioni Sindacali,
- Alessandro Spadoni – Vice Direttore Generale Sostituto

e

La Delegazione Sindacale della Cassa di Ravenna S.p.A. composta da:

- FABI – rappresentata da Alberto Barboni e Alessandro Bini;
- FIRST-CISL – rappresentata da Gianni Gamberini e Maria Luisa Madonia;
- FISAC-CGIL – rappresentata da Glaviano Giunchedi e Massimiliano Fonsati
- UILCA – rappresentata da Giampaolo Tassinari

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 (d'ora in avanti Accordo Nazionale 08/02/2017), che qui si intende integralmente richiamato;
- in data 17/10/2017 è stato sottoscritto il Regolamento della Commissione Nazionale prevista dall'Accordo Nazionale del 08/02/2017 su Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro;
- l'Accordo Nazionale del 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, quelli contenuti nell'Accordo nazionale sopra richiamato e dell'articolo 56 del CCNL del 19/12/2019;
- l'applicazione di tali principi avverrà attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della professionalità, della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela;
- le parti ritengono che i valori, principi e gli obiettivi sopra enunciati abbiano una valenza generale all'interno de La Cassa di Ravenna S.p.A.;
- il confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali è volto a sostenere un clima positivo per favorire politiche commerciali orientate alla soddisfazione della clientela, alla realizzazione professionale dei dipendenti e alla tutela del benessere lavorativo, anche psicologico, dei medesimi e al raggiungimento di obiettivi commerciali sostenibili;
- per quanto sopra, le Parti ritengono che tutti i comportamenti tenuti nell'esercizio delle funzioni di rispettiva competenza e responsabilità debbano essere improntati alla massima integrità, onestà, buona fede, correttezza, lealtà, equità, obiettività, tutela della persona, tutela del cliente, trasparenza, senso di responsabilità e riservatezza con la finalità, appunto, di creare una cultura di corretta applicazione delle politiche commerciali;

le parti hanno convenuto quanto segue

Art. 1 - Premesse

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo

Art. 2 - Principi e fini generali

1. Le parti con il presente accordo, riconoscono come fondamentali le seguenti finalità:

- favorire politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti, oltre che con il contesto normativo, con i fondamentali valori etici e di integrità, volte a facilitare e rendere sostenibile il raggiungimento nella banca di obiettivi di produttività e redditività anche nel medio-lungo periodo nell'interesse di tutti gli stakeholders;
- individuare principi e valori che risultino di indirizzo e prevenzione per il miglioramento costante della qualità dei rapporti fra la Banca, il personale e la clientela, nonché del clima lavorativo, valorizzando il ruolo centrale delle risorse umane, quale elemento indispensabile e strategico per uno sviluppo sostenibile della Banca;
- garantire il rispetto dei principi etici e della dignità e professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, anche mediante azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione nei confronti dei soggetti che ricoprono posizioni di responsabilità organizzativa in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo commerciale;
- individuare le misure necessarie a prevenire i comportamenti non conformi agli accordi nazionali e aziendali in materia e funzionali a garantire la collaborazione e cooperazione fra colleghi, lo spirito di squadra, nonché il clima aziendale, favorendo in tale modo il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Art. 3 - Commissione paritetica

1. Le parti concordano di costituire una Commissione Paritetica per le Politiche Commerciali (d'ora in avanti Commissione) che rappresenterà l'organismo deputato a:

- affrontare le tematiche trattate sia nell'Accordo Nazionale 08/02/2017, sia nel presente accordo;
- esaminare, garantendo la massima riservatezza ed anonimato, le segnalazioni pervenute secondo le modalità e dai soggetti previsti dal successivo art. 6, e sottoposte alla sua attenzione all'esito della procedura di valutazione preventiva di cui al successivo punto 9;
- sostenere, indirizzare e favorire l'attuazione coerente di quanto previsto in detti accordi;
- verificare e monitorare le misure messe in atto per il rispetto del presente Accordo, con particolare riguardo a quelle finalizzate a rimuovere eventuali comportamenti difformi o anomali, nonché degli eventuali interventi volti a migliorare il clima aziendale, nonché la qualità dei rapporti tra le lavoratrici e i lavoratori;
- interloquire eventualmente con la Commissione Nazionale, in coerenza con quanto stabilito dall'Accordo Nazionale 08/02/2017 e dal Regolamento della Commissione Nazionale 17/10/2017.

2. La Commissione sarà costituita da un componente - o da un suo sostituto - per ciascuna Organizzazione Sindacale che, sulla base dell'accordo nazionale sulle libertà sindacali del 25/11/2015, rinnovato con l'accordo 25/2/2019, risulti regolarmente costituita e presente in azienda.

3. Per parte aziendale, i componenti della Commissione saranno determinati nel rispetto del principio di pariteticità e saranno, comunque, almeno due.

4. Per la regolarità delle riunioni sarà necessaria la presenza di almeno un componente (o sostituto) per ciascuna Organizzazione Sindacale, nonché la presenza del Referente Aziendale di cui al successivo art. 4 e di almeno 2 componenti la delegazione aziendale.

5. I nominativi dei componenti la Commissione e dei loro sostituti dovranno essere comunicati dalle Parti entro 30 giorni dalla stipula del presente accordo. Eventuali modifiche degli stessi dovranno essere tempestivamente comunicate per iscritto direttamente all'Organismo.

6. La Commissione si riunirà di norma con cadenza semestrale, salvo richieste di parte motivate da ragioni di urgenza, valutate dai componenti la Commissione di cui al successivo punto 8, nel qual caso la Commissione si riunirà entro il termine di 15 giorni lavorativi.
7. La prima riunione dovrà essere convocata entro il termine di 60 giorni dalla firma del presente accordo.
8. 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 componenti di parte sindacale saranno incaricati secondo un criterio di rotazione annuale.
9. I due componenti l'Organismo bilaterale, come sopra individuati, dovranno, altresì esaminare le segnalazioni pervenute dai dipendenti, anche tramite le OO.SS., ai sensi del successivo art.6, valutandone la fondatezza e la coerenza rispetto ai contenuti del presente accordo. La decisione del mancato inoltro della segnalazione alla Commissione dovrà essere presa unanimemente dai due Componenti l'Organismo bilaterale.
10. Qualora le segnalazioni di cui al punto che precede vengano sottoposte all'esame della Commissione, ai fini di massima tutela del segnalante, le stesse dovranno essere inoltrate secondo modalità tali da garantire la massima riservatezza ed anonimato del segnalante medesimo.
11. I Rappresentanti aziendali, per l'espletamento delle attività della Commissione, potranno ricorrere al supporto delle funzioni aziendali competenti nelle materie di volta in volta affrontate.
12. Nell'ambito degli incontri della Commissione l'Azienda comunicherà le iniziative adottate per eventuali violazioni degli accordi in materia, fornendo tempestivo riscontro relativamente alle segnalazioni analizzate.
13. Resta fermo quanto previsto dal Regolamento Nazionale del 17/10/2017, in caso di questioni che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali.

Art. 4 – Referente Aziendale

1. In conformità al disposto del punto 9 dell'Accordo Nazionale 08/02/2017 le funzioni di "Referente aziendale" per le materie di cui al presente accordo saranno svolte dal Responsabile delle Relazioni sindacali di Gruppo, tempo per tempo incaricato, e, in caso di sua assenza o impedimento, da un altro componente aziendale.
2. Il Referente aziendale sarà componente permanente della Commissione ed eventuali modifiche nella sua designazione saranno oggetto di comunicazione ai competenti organi delle OO.SS. facenti parte della Commissione.

Art. 5 - Informazione e comunicazione

1. La Cassa di Ravenna si impegna a diffondere e promuovere la cultura legata al tema delle politiche commerciali sostenibili tramite una corretta informazione e formazione del personale.
2. Il portale aziendale, tempo per tempo in uso, 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'Accordo Nazionale del 08/02/2017; A

- le informazioni sui contenuti del Codice Etico in vigore presso La Cassa di Ravenna, con particolare attenzione alla divulgazione dei principi di responsabilità sociale e di sostenibilità;
- la normativa tempo per tempo vigente in materia di whistleblowing.

3. La Cassa di Ravenna, in occasione della commercializzazione di nuovi prodotti, darà anticipata e adeguata informativa ai dipendenti.

Art. 6 - Ascolto attivo

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

2. A tal fine, saranno attivate le seguenti caselle di posta elettronica dedicate, relativamente alle quali sarà costantemente fornita adeguata informativa e presso le quali i lavoratori, anche per il tramite dei rappresentanti sindacali, potranno far confluire eventuali segnalazioni, comunque non provenienti da fonte anonima, di comportamenti contrari ai valori e ai principi enunciati nell'Accordo Nazionale 08/02/2017 nonché nel presente accordo:

- politichecommerciali@lacassa.com;
- politichecommercialifabi@lacassa.com;
- politichecommercialifirst@lacassa.com;
- politichecommercialifisac@lacassa.com;
- politichecommercialiulca@lacassa.com.

3. In caso di segnalazioni, pervenute alle suddette caselle di posta dedicate, di comportamenti non conformi a quanto indicato dagli accordi e dalla normativa aziendale in materia di politiche commerciali, per le quali sia stato deciso l'inoltro alla Commissione, nell'ambito dei previsti incontri, la stessa si riunirà per:

- analizzare le segnalazioni pervenute;
- verificare e valutare la conformità, rispetto ai principi enunciati nell'Accordo Nazionale 08/02/2017 nonché nel presente accordo, dei comportamenti oggetto di segnalazione.

4. L'accesso alle predette caselle di posta elettronica, è disciplinato da apposito regolamento operativo sottoscritto fra le parti.

Art. 7 - Formazione

1. Anche in relazione ai principi e valori della presente intesa, le parti considerano centrale il ruolo della formazione; pertanto La Cassa inserirà nei piani formativi specifici corsi di formazione, che saranno oggetto di confronto nella Commissione Paritetica, da finanziare, ove possibile, attraverso i fondi Interprofessionali, volti a:

- sviluppare e condividere una cultura sul tema delle politiche commerciali la cui sostenibilità e correttezza sia assunta da tutti quale fattore positivo di crescita dell'azienda;
- 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;
- focalizzare l'attenzione del personale impegnato nelle attività di vendita alle direttive Mifid e IDD, con particolare attenzione alla "propensione al rischio" e alla "coerenza assicurativa" del cliente;
- 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;

- diffondere i principi generali di responsabilità sociale e sostenibilità, nonché la divulgazione dei contenuti del presente Accordo anche nei programmi formativi per ruoli di responsabilità.

2. La formazione sopra descritta, che potrà essere effettuata anche in via telematica, dovrà essere continua, specifica e specialistica, nell'ambito della dotazione annuale prevista dal CCNL, e finalizzata a prevenire e contrastare situazioni di criticità, diffondendo una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza.

3. La formazione dovrà essere effettuata nel rispetto delle norme del CCNL e, in particolare, di quanto previsto dall'art.44 (Disconnessione) del CCNL 19/12/2019.

Art. 8 - Modalità di indirizzo commerciale

1. Le riunioni di orientamento commerciale verranno effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa e saranno improntate a criteri di efficienza, favorendo anche l'eventuale partecipazione a distanza.

2. Tutte le comunicazioni aziendali di natura commerciale dovranno essere effettuate su dispositivi aziendali, (scritte e verbali telefoniche, chat su device aziendali, mail, riunioni in presenza e in remoto) e saranno improntate al rispetto della vigente normativa, nonché al rispetto di quanto previsto dall'art.44 (Disconnessione) del CCNL 19/12/2019.

3. Nelle comunicazioni di cui sopra dovranno essere evitati abusi, inutili reiterazioni e messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori, offensivi o vessatori nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, ovvero lesivi della loro dignità e professionalità.

4. Le comunicazioni di natura commerciale non potranno essere indirizzate ai device personali dei dipendenti (es. telefoni personali, mail personali, ecc.).

Art. 9 - Obiettivi commerciali

1. Gli obiettivi commerciali saranno determinati tenendo conto delle normative di Legge e di Vigilanza, delle strategie più efficaci per il raggiungimento degli obiettivi di crescita e redditività, con riferimento alle specificità dei mercati e dei territori, della valorizzazione della collaborazione fra colleghi e del consolidamento dello spirito di squadra, nel rispetto del modello organizzativo adottato.

2. Gli obiettivi commerciali dovranno rispettare le norme contrattuali e di riferimento.

3. L'assegnazione degli obiettivi verrà attuata dall'azienda, secondo fattori di oggettività, sostenibilità e tempestività che tengano conto anche della centralità e della soddisfazione nel tempo della clientela.

4. Gli indirizzi commerciali, trasmessi dai diversi livelli gerarchici e finalizzati a supportare il raggiungimento degli obiettivi, dovranno essere rispettosi delle previsioni del CCNL, delle politiche e dei regolamenti aziendali, delle regole di correttezza e dovranno essere comunicati attraverso messaggi chiari e adeguati per contenuto, modalità e toni.

5. Gli eventi e le iniziative a supporto dell'attività commerciale, tempo per tempo effettuati, devono essere coerenti con gli obiettivi di budget e devono costituire uno strumento di sostegno al raggiungimento degli stessi in termini di pianificazione, formazione, comunicazione e calibrazione quantitativa.

6. Tali iniziative non devono costituire in alcun modo strumenti per esercitare improprie pressioni commerciali, ma devono essere un ausilio integrativo per supportare il raggiungimento degli obiettivi commerciali definiti dall'Azienda.

7. L'azienda favorirà la più ampia diffusione della conoscenza della normativa, fornendo, nel rispetto delle esigenze di conformità alle norme, indicazioni chiare e complete sulle modalità di relazione con la clientela e rendendo le proprie procedure interne sempre più coerenti con l'obiettivo di perseguire vendite responsabili dei vari prodotti, secondo i diversi profili di rischio della clientela.

8. Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali, di per sé:

- non determina una valutazione negativa;
- non costituisce motivazione per l'assegnazione a ruoli differenti o trasferimenti;
- non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa, ai sensi, rispettivamente, degli artt. 41, comma 2, e 80 del CCNL 19/12/2019.

Art. 10 - Raccolta, monitoraggio e analisi dei dati commerciali

1. Al fine di evitare comportamenti non conformi ai principi e alle norme enunciate nell'Accordo Nazionale del 08/02/2017, nonché nel presente Accordo, le parti convengono che la raccolta, la rilevazione e l'analisi dei dati commerciali avvenga, secondo le seguenti modalità:

- utilizzando comunicazioni rispettose della dignità e professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, prive di messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori;
- con riunioni di analisi commerciale effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa (orario di lavoro e pause) e dell'art.44 (Disconnessione) del CCNL 19/12/2019 e convocate con adeguato preavviso, favorendo la massima partecipazione;
- 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, evitando pubbliche classifiche a livello individuale e tra filiali che risultino lesive della dignità e della professionalità delle persone;
- non è ammessa la richiesta di dati previsionali riguardanti la vendita di prodotti alla clientela, se non in fase di definizione dei budget.

Art. 11 - Retribuzione variabile - Sistemi incentivanti e iniziative commerciali

1. Il presente Accordo contribuisce a far sì che le prassi e i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne eventuali sistemi incentivanti (fino ad ora mai utilizzati) e le iniziative commerciali, siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui al punto 2 dell'Accordo 08/02/2017, nonché del CCNL e a 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 artt. 51 (Premio aziendale) e 54 (Sistema incentivante) del CCNL 19 dicembre 2019 saranno puntualmente e pienamente rispettate.

2. In particolare gli eventuali sistemi incentivanti dovranno essere fondati su criteri realistici, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine e avere obiettivi sostenibili sia qualitativamente, sia quantitativamente, e dovranno valorizzare il lavoro di squadra e la professionalità di ogni singola lavoratrice e lavoratore.

Art. 12 - Norme Finali

1. Il rispetto di quanto contenuto nel presente accordo risulta elemento fondamentale per prevenire comportamenti non coerenti con i principi e gli obiettivi richiamati nei precedenti articoli.

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

Il presente protocollo Accordo ha validità fino al 31 dicembre 2025 e si rinnoverà di anno in anno, fatta salva l'eventuale disdetta scritta di una delle Parti, da esercitarsi con un preavviso di almeno 90 giorni.

3. 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 si incontreranno per valutare le eventuali integrazioni o modifiche da apportare.

La Cassa di Ravenna S.p.A.

FABI

FIRST - CISL

FISAC - CGIL

UILCA

Regolamento operativo dell'accordo 31 marzo 2023, relativo alle Politiche Commerciali

Premesso che le parti il 31 marzo 2023 hanno sottoscritto il verbale di accordo sulle Politiche Commerciali ed Organizzazione del Lavoro e che l'art. 6, punto 2, prevede l'attivazione di caselle di posta elettronica ove far confluire eventuali segnalazioni di comportamenti non conformi a quanto indicato dagli accordi e dalla normativa aziendale in materia di politiche commerciali, con il presente verbale le parti intendono definire le norme di accesso e gestione delle caselle sopra citate, secondo le modalità sotto rappresentate:

L'Azienda attiverà una casella di posta elettronica condivisa - politichecommerciali@lacassa.com - e una casella di posta elettronica per ogni sigla sindacale:

- politichecommercialifabi@lacassa.com
- politichecommercialifisac@lacassa.com
- politichecommercialifirst@lacassa.com
- politichecommercialiulca@lacassa.com

L'accesso alla casella di posta condivisa (politichecommerciali@lacassa.com), sarà abilitato esclusivamente ai due componenti l'Organismo bilaterale individuato dall'art.3, punti 8, 9 e 10, dell'Accordo 31 marzo 2023.

L'accesso alle caselle di posta di ogni sigla sindacale sarà abilitato esclusivamente al componente della medesima sigla indicato per la Commissione.

Le parti colgono l'occasione per ribadire e confermare che le segnalazioni alle caselle sopra indicate dovranno necessariamente pervenire in forma non anonima o per il tramite delle organizzazioni sindacali, che si incaricano di garantire la necessaria riservatezza ed anonimato del segnalante e che le persone abilitate alle rispettive caselle di posta saranno tenute alla massima riservatezza e rispetto del trattamento dei dati personali, secondo le norme, tempo per tempo vigenti, in materia di Privacy. Conseguentemente, le segnalazioni anonime non potranno e non dovranno, in alcun modo, essere prese in considerazione né divulgate.

I dipendenti abilitati alle suddette caselle saranno coloro che potranno trasmettere, in forma anonima ed aggregata, le segnalazioni all'Organismo bilaterale individuato dall'art.3, punti 8, 9 e 10, dell'Accordo 31 marzo 2023, che, dopo averne valutato la fondatezza e la coerenza, le sottoporrà all'esame della Commissione secondo modalità tali da garantire la massima riservatezza ed anonimato del segnalante.

L'attività dei componenti di parte sindacale, in occasione delle sedute della Commissione, sarà trattata e regolata, ai fini dei permessi, alla stregua di quanto previsto per la partecipazione agli incontri sindacali.

Ravenna, 31 marzo 2023

La Cassa di Ravenna S.p.A.

FABI

FIRST - CISL

FISAC - CGIL

UILCA