

Accordo in materia di Sviluppo Sostenibile e Politiche Commerciali

Verona, il giorno 21.4.2016

tra

il Banco Popolare in qualità di Capogruppo, anche in nome e per conto delle società del Gruppo

e

la Delegazione Sindacale Unica del Gruppo Banco Popolare costituita dalle sigle Fabi, First-Cisl, Fisac-Cgil, Sinfub, Ugl-Credito, Uilca e Unisin


premessi che:

- la rapida evoluzione degli scenari economici ha reso necessaria un'ampia riflessione da parte delle Aziende Bancarie e delle Organizzazioni Sindacali sulle tematiche connesse alla valorizzazione del personale, riaffermandone la centralità, con l'obiettivo di orientare l'evoluzione del mondo bancario verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile;
- tale riflessione ha portato, già nel 2004, alla definizione a livello di settore del *"Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario"*; in tale protocollo, tuttora attuale nei principi espressi, le Parti individuano l'obiettivo prioritario di condividere principi e valori che siano di indirizzo al miglioramento continuo della qualità dei rapporti fra l'impresa creditizia ed il personale, con l'intento di fornire al personale impegnato in attività commerciali *"informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela"*, anche per quel che attiene la valutazione della propensione al rischio del cliente;
- la normativa ha registrato negli anni nuove disposizioni in materia di: antiriciclaggio, contrasto all'usura, collocamento di prodotti finanziari e assicurativi (Direttiva Mifid e Regolamenti IVASS), normative integrate dalle disposizioni emanate da Consob e Banca d'Italia con apposite comunicazioni e regolamenti;
- tali provvedimenti stabiliscono inoltre precise regole di comportamento e disposizioni in materia di formazione professionale per tutti i soggetti che svolgono attività di intermediazione finanziaria e/o assicurativa, con particolare riguardo a quanto previsto in materia di consulenza e gestione dei contratti;
- il Gruppo Banco Popolare fonda la sua attività sui valori etici fondamentali di onestà, lealtà, equità, trasparenza, rispetto di ogni singola persona e della libertà senza distinzione; tutti questi elementi debitamente coniugati possono costituire un ulteriore fattore di competitività e distinzione;






- secondo il Codice Etico del Gruppo *"Il perseguimento dell'interesse del Banco non può mai giustificare una condotta contraria alle norme applicabili, quale che ne sia il rango o la fonte, ed ai principi di correttezza e onestà"*;
- le Parti, richiamandosi al Protocollo 16 giugno 2004 ed alle normative sopra citate, si danno atto che la Banca, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, deve mirare soprattutto all'eccellenza della performance, in termini di qualità dei prodotti e dei servizi offerti;
- l'attività commerciale della Banca è orientata all'acquisizione di rapporti stabili e fiduciari con la clientela, basati su informazioni trasparenti e su scelte consapevoli;
- le Parti intendono promuovere gli strumenti e le leve utili al raggiungimento dei risultati commerciali, al rispetto delle normative vigenti e alla crescita professionale degli addetti, confermando nell'ottica del presente accordo l'attenzione alle Risorse Umane impegnate nell'attività commerciale;

tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo.
2. la Banca definisce obiettivi commerciali:
 - a. compatibili con le strategie di medio lungo periodo volte alla fidelizzazione della clientela;
 - b. tenendo conto anche delle peculiarità di mercato in cui operano le varie unità organizzative e degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela, al suo mantenimento e sviluppo;
 - c. con carattere di orientamento, promozione, supporto e finalizzazione dell'azione della rete distributiva; lo sviluppo commerciale "mirato" della Banca sarà condotto nel pieno rispetto delle Disposizioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle Banche e nei Gruppi Bancari emanate da Banca d'Italia.
3. I risultati aziendali, propri dell'attività economica d'impresa, vanno perseguiti adottando politiche commerciali rispettose delle normative tempo per tempo vigenti e in linea con i principi concordati con il presente Accordo.
4. Al fine di supportare la rete commerciale nel raggiungimento dei suddetti risultati le Parti individuano con il presente Accordo una serie di strumenti in grado di indirizzare i comportamenti e garantire il rispetto delle normative, tutelando i singoli lavoratori.
5. Le Parti individuano, pertanto, la formazione, la comunicazione/informazione e i supporti informatici quali strumenti centrali per la realizzazione dei principi enunciati nel



presente accordo e per la costruzione e il mantenimento di un clima aziendale di fiducia e di coesione.




6. Viene, altresì, definito un processo di monitoraggio finalizzato a valutare singoli comportamenti "critici" e promuovere le conseguenti azioni correttive e migliorative.

7. Formazione

Le Parti considerano centrale il ruolo della Formazione e, a tale scopo, valuteranno congiuntamente – nei competenti organismi di Gruppo – l'evoluzione dei piani formativi finalizzati all'acquisizione sia delle competenze tecnico/giuridiche che commerciali e di relazione con la clientela, perseguendo una qualificata crescita professionale del personale ed accrescendo di conseguenza anche la capacità competitiva della Banca.

Al riguardo le Parti avvieranno un confronto per valutare interventi sui seguenti temi:



- Mifid 2;
 - l'insieme degli strumenti informativi e formativi atti a favorire una proficua interazione con la clientela, sia sotto il profilo dei contenuti dei prodotti e delle loro caratteristiche, che sotto quello delle modalità di vendita;
 - formazione manageriale e comportamentale per le figure di coordinamento e supporto della rete commerciale.
- 

8. Comunicazione/Informazione

La comunicazione interna ha, tra le sue finalità, anche quella di orientare e supportare la rete commerciale al raggiungimento degli obiettivi assegnati, utilizzando messaggi chiari, omogenei, esaustivi e trasparenti nel pieno rispetto della dignità e della professionalità del personale.

Nello specifico, nei confronti di tutti coloro a cui sono assegnate funzioni commerciali sono messe a disposizione con la massima tempestività – e comunque prima della proposizione commerciale alla clientela – informazioni chiare, univoche ed esaustive relative ai contenuti e alle caratteristiche dei prodotti nonché alle modalità di vendita. Le stesse saranno adeguate alle funzioni assegnate e saranno distribuite su supporti duraturi costantemente aggiornati.


Lo stile comunicativo sia a livello locale che centrale sarà ispirato ai principi contenuti nell'allegato 1 "Indirizzi per una comunicazione commerciale efficace".



9. Supporti informatici

L'Azienda aggiorna costantemente i processi e le procedure informatiche rispetto alle normative tempo per tempo vigenti e ricerca i possibili adeguamenti a supporto e salvaguardia della corretta operatività.

Le procedure di pianificazione commerciale hanno la finalità di sostenere e affinare l'attività commerciale.



Tali procedure sono quindi da considerarsi strumenti di supporto per l'analisi, il monitoraggio e il miglioramento dell'azione commerciale. I relativi dati sono oggetto di pubblicazione sul Portale aziendale al fine di garantire massima trasparenza e omogeneità informativa a tutti i soggetti coinvolti, ai vari livelli, nel processo commerciale. Tale pubblicazione sarà in particolare finalizzata a dare riscontro agli interessati del loro posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati e sarà realizzata esclusivamente tramite l'elaborazione di informazioni già presenti nelle procedure di Gruppo, senza gravare i dipendenti di adempimenti ulteriori rispetto al processo di vendita dei prodotti o servizi. In via del tutto eccezionale, solo nel caso in cui i dati non siano disponibili nel sistema informativo, potranno essere richieste informazioni ulteriori (non previsionali) ai dipendenti.

Pertanto, sono da evitare comportamenti comparativi tra le varie realtà aziendali che possano costituire una indebita pressione commerciale.

10. Monitoraggio e interventi correttivi

Al fine di dare compiuta applicazione al presente Accordo e verificarne la corretta attuazione, la Commissione Sviluppo Sostenibile e Politiche Commerciali:

- favorirà la diffusione di prassi aziendali positive attraverso l'analisi dei comportamenti efficaci sul piano commerciale e attenti alla valorizzazione delle professionalità;
- esaminerà eventuali comportamenti segnalati con l'obiettivo di concorrere ad anticipare e prevenire possibili criticità e risolvere situazioni difformi dallo spirito dell'intesa.

In tale ottica le Parti si impegnano, pertanto, ad indirizzare in sede di Commissione Paritetica le problematiche - anche quelle non risolte in sede locale - che dovessero emergere in tema di politiche commerciali.

L'Azienda porrà a disposizione della componente sindacale della Commissione Sviluppo Sostenibile e Politiche Commerciali uno specifico indirizzo di mail aziendale al quale inoltrare, previa condivisione interna, le eventuali anomalie rilevate. Al fine di assicurare completezza e uniformità delle segnalazioni dovrà essere fornito un modello standard di informazioni che le Parti si impegnano sin da ora a definire.

L'Azienda si farà carico di approfondire la natura del comportamento segnalato verificando le eventuali criticità emerse.

Nel corso della fase di approfondimento le OO.SS. si impegnano alla riservatezza delle informazioni.

In ogni caso l'Azienda si impegna a dare tempestivo riscontro – comunque in tempo utile affinché la problematica possa essere efficacemente risolta – fatte salve particolari situazioni che richiedano un intervento immediato con azioni correttive attivando, se del caso, la Delegazione Unica di Gruppo. Ciò permetterà alle Parti, in caso di mancata condivisione degli esiti del confronto, di assumere le determinazioni che riterranno più opportune.

L'Azienda si impegna, inoltre, a diffondere il testo del presente Accordo e ad inserire apposite sezioni di approfondimento degli argomenti trattati all'interno dei corsi di formazione obbligatoria destinati a tutto il personale.

Si provvederà inoltre alla sua pubblicazione nel Bilancio Sociale del Gruppo Banco Popolare.

La presente intesa, avendo anche cura di osservare con attenzione le eventuali evoluzioni che si registreranno in ambito nazionale sul tema, ha carattere sperimentale per l'anno 2016 e potrà essere in ogni caso disdettata su iniziativa di ciascuna delle Parti.

BANCO POPOLARE

Fabi

First-Cisl

Fisac-Cgil

Sinfub

Ugl-Credito

Uilca

Unisin

