

## POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

In Milano, in data 3 agosto 2018

tra

- Intesa Sanpaolo S.p.A., anche nella qualità di Capogruppo (di seguito ISP)

e

- le Delegazioni di Gruppo delle OO.SS. FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI-SILCEA-SINFUB

premessi che

- il contesto di riferimento continua ad essere connotato da forti cambiamenti degli scenari di mercato ed è caratterizzato dalla mutevolezza degli assetti organizzativi, dei processi e delle professionalità; risulta pertanto necessario ricercare ulteriori soluzioni per assicurare un equilibrato rapporto tra le nuove condizioni lavorative e la valorizzazione delle persone che operano nel Gruppo e la soddisfazione dei bisogni del cliente;
- a tal fine occorre continuare ad investire per massimizzare la creazione di valore in modo sostenibile e a lungo termine, confermando la promozione e la diffusione di corretti comportamenti e buone pratiche da agire nello svolgimento di tutte le attività;
- i principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori basati sul rispetto delle persone, della dignità e della professionalità di ciascuno, in un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia e lealtà, sono le basi delle relazioni interpersonali nel Gruppo e costituiscono elementi fondanti del Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario, sottoscritto a livello Nazionale in data 16 giugno 2004, confermati dall'Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e l'Organizzazione del Lavoro 8 febbraio 2017;
- l'Accordo 7 ottobre 2015 "Politiche commerciali e clima aziendale" ha consentito l'avvio di un percorso di sperimentazione di azioni positive finalizzate a migliorare il benessere organizzativo e la tutela delle persone del Gruppo, coerente con le successive indicazioni contenute nel suindicato Accordo Nazionale, riconfermato dalle intese 24 maggio 2017 che hanno individuato: il Comitato Welfare quale organismo bilaterale di confronto deputato ad analizzare periodicamente le risultanze delle segnalazioni, a proporre iniziative volte a migliorare il clima aziendale, nonché ad interloquire con la Commissione Nazionale; la procedura di segnalazione alla casella mail [iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com), cui possono rivolgersi tutto il personale nonché le Organizzazioni firmatarie dell'accordo 7 ottobre 2015, in materia di segnalazioni interne quale modalità di ascolto "attivo" dei comportamenti ritenuti non conformi ai principi contenuti nelle intese nazionali ed aziendali; come referente aziendale del Gruppo per la Commissione Nazionale il Responsabile *pro tempore* delle Relazioni Industriali;
- il Comitato Welfare ha infatti operato in questi anni quale principale organismo deputato ad individuare modalità di organizzazione del lavoro che possano migliorare la produttività e portare vantaggi per i lavoratori e per l'Azienda dedicando specifiche e periodiche sessioni di confronto

per analizzare e approfondire le tematiche attinenti le politiche commerciali ed il clima aziendale, individuando iniziative di miglioramento e di sensibilizzazione per coniugare l'impegno al raggiungimento di risultati con la costante diffusione di corretti comportamenti nello svolgimento di tutte le attività da parte delle diverse figure professionali, in linea con quanto previsto dal Codice Etico, nonché dai richiamati Accordi Nazionali e di Gruppo;

- il Comitato Welfare si conferma pertanto quale organo di coinvolgimento paritetico dei lavoratori nell'organizzazione del lavoro, anche ai fini della decontribuzione così come prevista dall'art. 55 del D.L. n. 50 del 24 aprile 2017 convertito dalla Legge n. 96 del 21 giugno 2017;
- con l'accordo sottoscritto in data odierna le Parti hanno confermato la materia delle politiche commerciali e clima aziendale tra quelle da disciplinare nell'ambito del Contratto di secondo livello;

si conviene quanto segue:

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo, che viene inserito quale appendice b. al Contratto di secondo livello;
2. nel confermare i principi del Codice Etico del Gruppo e dei richiamati Accordi Nazionali e di Gruppo, è ribadito che, nello svolgimento di tutte le attività:
  - le relazioni in Azienda devono essere basate sulla fiducia reciproca e sul rispetto della personalità e dignità, anche professionale, nonché della privacy di ciascuno, in osservanza della normativa vigente;
  - la definizione degli obiettivi deve avvenire ponendo la massima attenzione a favorire la comprensione e la condivisione dei medesimi, attraverso azioni di affiancamento e supporto nonché la predisposizione di strumenti idonei;
  - l'impegno al raggiungimento dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo, ottenibile mediante azioni commerciali e politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate, si deve coniugare con la diffusione di corretti comportamenti nello svolgimento di tutte le attività svolte dal Personale;
3. è altresì condiviso l'obiettivo di favorire forme di comportamento coerenti con i principi sopra esposti al fine di migliorare il clima aziendale, lo spirito di squadra, i rapporti di collaborazione e cooperazione fra i colleghi, orientando le azioni dei singoli attraverso forme e modi che rispettino i principi etici, la professionalità, l'impegno, la privacy e la dignità del personale, nel rispetto della normativa vigente;
4. le Parti, nel confermare nelle presenti intese le azioni positive già individuate nel citato Accordo 7 ottobre 2015, in un'ottica non esclusivamente riconducibile all'ambito delle politiche commerciali strettamente intese, intendono introdurre nuove iniziative sperimentali sulla base delle soluzioni individuate dal Comitato Welfare, volte ad ampliare il dialogo fra i diversi attori aziendali sulle condizioni di lavoro al fine di continuare ad accrescere il benessere organizzativo.

## **AZIONI POSITIVE**

### **a. Comportamenti**

Viene ribadita la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità del personale, confermando l'importanza della formazione, dell'informazione e della

sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che ricoprono posizioni di responsabilità in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo, incluse quelle commerciali.

Gli obiettivi, che devono essere comunicati in modo chiaro e tempestivo, sono definiti anche tenendo conto degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela, al suo mantenimento e sviluppo e in considerazione delle peculiarità del mercato e della territorialità delle unità operative, ponendo sempre maggiore attenzione ad una corretta proposizione commerciale.

Le attività di pianificazione, indirizzo e allineamento, finalizzate al complessivo raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi, devono essere trasmesse ai diversi livelli nel rispetto delle linee gerarchiche e funzionali, delle regole aziendali e della corretta modalità di relazione interpersonale.

Il perseguimento del budget e degli obiettivi assegnati deve avvenire valorizzando la collaborazione tra colleghi e il consolidamento dello spirito di squadra, al fine di agevolare il raggiungimento degli obiettivi stessi in una logica di gruppo e di miglioramento della qualità del rapporto con la clientela interna/esterna.

L'impegno dell'Azienda continua ad essere volto ad assicurare il controllo e le condizioni di effettiva applicabilità delle indicazioni rivolte ai dipendenti in ordine ai comportamenti da seguire nella relazione con i colleghi e la clientela, nel rispetto delle previsioni di legge e di contratto applicabili.

L'Azienda si impegna altresì a continuare a garantire la più ampia diffusione della normativa su tutti i canali aziendali attraverso l'adozione di regole chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela e per quel che attiene la valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della propensione al rischio del cliente, curando la formazione e il costante aggiornamento in materia.

## **b. Dialogo e collaborazione**

Le Parti condividono l'introduzione in via sperimentale di nuove forme di condivisione delle esperienze lavorative tra i colleghi, al fine di favorire una proficua collaborazione tra le diverse funzioni aziendali.

L'iniziativa "*Team work/gruppi di benessere organizzativo*" prevede in particolare il coinvolgimento per gruppi di lavoro omogenei (Collaboratori e Ruoli di Coordinamento), su base volontaria, per dialogare e confrontarsi su temi individuati dal Comitato Welfare in materia di benessere lavorativo e organizzazione del lavoro (ivi compresa pertanto la materia delle politiche commerciali e del clima aziendale).

In via sperimentale saranno individuati due gruppi di lavoro (Collaboratori e Ruoli di Coordinamento) per ciascuna Direzione Regionale e unità produttiva di Direzione Centrale così costituiti:

- 8/10 lavoratori/lavoratrici;
- 2 componenti sindacali del Comitato Welfare o in alternativa della Delegazione di Gruppo;
- 1 componente delle Relazioni Industriali di Gruppo;

Il/i moderatore/i, individuato/i sulla base delle specifiche competenze che consentano un'efficace gestione del lavoro di gruppo, avrà/avranno l'obiettivo di organizzare l'attività e produrre un documento di sintesi da sottoporre al Comitato Welfare.

Il Comitato Welfare analizzerà periodicamente le risultanze pervenute dai diversi gruppi per fornire *feed back* agli stessi ed individuare eventuali nuove azioni positive, da sottoporre alle Delegazioni di Gruppo al fine di definire le iniziative da intraprendere.

Al fine di diffondere le corrette pratiche relative alle diverse attività svolte in Azienda, da utilizzare anche nell'ambito dei gruppi di lavoro sopra descritti, il Comitato Welfare sottoporrà alla valutazione dei colleghi su base volontaria e con la garanzia della massima riservatezza, in coerenza agli obblighi di legge in materia di privacy, periodiche indagini volte ad evidenziare i temi di benessere organizzativo.

La sperimentazione sarà attuata entro il 31 dicembre 2019 e le complessive risultanze saranno oggetto di apposito incontro di verifica al termine di tale periodo, al fine di valutarne la prosecuzione sino al 31 dicembre 2021.

### **c. Reportistica**

Il Gruppo continua la costante ricerca di supporti tecnologici semplici e facilmente utilizzabili, volti alla riduzione degli adempimenti burocratici e/o ripetitivi e al miglioramento dei tempi e della qualità della risposta, fattori determinanti per supportare i colleghi nella cura della relazione con la clientela interna/esterna.

La rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, senza inutili ripetizioni.

I dati raccolti devono essere strutturalmente utilizzati per finalità coerenti con i principi sopra esposti, in modo da non essere lesive della dignità personale e professionale del personale.

### **d. Formazione**

Il Gruppo, nel confermare la centralità della formazione, anche attraverso la modalità della formazione flessibile, come veicolo di diffusione di una corretta gestione delle attività, incluse quelle di indirizzo commerciale e di relazione con la clientela secondo i principi e le finalità di cui al presente accordo, continua a prevedere – nell'ambito delle varie iniziative formative tempo per tempo programmate - interventi volti a:

- aggiornare e sviluppare le competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale, in particolare dei responsabili cui è demandato il perseguimento degli obiettivi commerciali;
- favorire una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo;
- favorire l'adozione di comportamenti positivi attraverso la comparazione di "best and worst practices" nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei colleghi;
- favorire un'attività di reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze anche attraverso specifiche attività formative (es. role playing).

#### **e. Segnalazione comportamenti ritenuti non coerenti**

A seguito della sperimentazione effettuata nel periodo di applicazione del precedente Contratto di secondo livello, la segnalazione dei comportamenti ritenuti non coerenti con i principi contenuti nel presente accordo è confermata quale strumento utile ai fini del raggiungimento degli obiettivi previsti.

Allo scopo continuerà ad essere utilizzabile la casella e-mail [iosegnalo@intesanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesanpaolo.com), cui indirizzare la segnalazione corredata dal modulo allegato alle presenti intese (All. 1).

Al fine di consentire di disporre di tutti gli elementi essenziali alla valutazione, la segnalazione deve contenere nome, cognome, società di appartenenza, sede di lavoro, firma del collega, area tematica di riferimento, descrizione dell'evento nonché eventuale documentazione pertinente alla segnalazione stessa.

A fronte della e-mail di segnalazione, al collega perviene comunicazione di avvenuta ricezione e, qualora non siano presenti tutti i dati essenziali richiesti, viene informato circa la necessità di provvedere all'integrazione dei medesimi o di allegare l'apposito modulo.

La segnalazione può altresì pervenire, sempre indirizzata all'apposita casella, da parte delle Organizzazioni Sindacali competenti.

Al fine di preservare chi effettua la segnalazione da azioni discriminatorie o in genere penalizzanti, in linea con le previsioni del Codice Etico, è garantita la massima riservatezza, nel rispetto degli obblighi di legge in materia di privacy.

In coerenza con quanto previsto nel Protocollo delle Relazioni Industriali si conferma la centralità del Comitato Welfare in ordine alla progettazione, proposizione e verifica delle iniziative, anche formative, ed ulteriori rispetto a quelle già avviate in materia di politiche commerciali e clima aziendale.

L'Azienda procede alla classificazione delle segnalazioni raccolte, che sono messe a disposizione, con cadenza di massima bimestrale, in forma aggregata e anonima, secondo criteri di omogeneità per territorio, aree tematiche e frequenza, includendo tutti gli elementi necessari all'analisi.

Nell'ambito degli incontri del Comitato Welfare:

- è garantito un costante monitoraggio e sono analizzate le iniziative e/o le misure messe in atto in relazione ai fattori, organizzativi e gestionali, che possono aver determinato le fattispecie segnalate;
- sono proposte iniziative di intervento volte a migliorare, in via continuativa, la qualità dei rapporti tra i collaboratori ed il clima aziendale ed a prevenire e contrastare situazioni di criticità, attraverso il ricorso a interventi di comunicazione e formazione idonei ad affermare una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza;
- saranno invitati a partecipare, qualora i temi delle segnalazioni lo rendano opportuno, componenti dell'Area del Chief Compliance Officer.

## 5. Decorrenze

Il presente verbale di accordo si applica a far tempo dal 1° luglio 2018 e sino al 31 dicembre 2021.

L'Azienda si impegna a diffondere le iniziative contenute nel presente accordo, dandone piena informazione a tutto il Personale del Gruppo.

INTESA SANPAOLO S.p.A.  
(anche n.q. di Capogruppo)

FABI

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

UILCA

UNITA' SINDACALE FALCRI-SILCEA-SINFUB

**MODULO SEGNALAZIONE**  
[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)

Spett.le  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo  
Sostenibile  
(c/o Relazioni Industriali)  
Piazza Paolo Ferrari, 10  
20121 MILANO

Nome.....                      Cognome .....                      Cid/Matricola.....

Società di appartenenza.....

Sede di Lavoro.....

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....  
.....  
.....  
.....



Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento .....

Luogo, data

.....

Firma

.....

 Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";  
 La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:  
[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)