

## Protocollo d'Intesa Sindacale sulle regole e gli indirizzi dell'attività commerciale

Il giorno 17 novembre 2014, in Milano

Tra

CheBanca! S.p.a.

e

le Rappresentanze sindacali aziendali assistite dai territoriali di:

UILCA  
FISAC/CGIL  
FABI  
FIBA/CISL  
UNITA' SINDACALE

d'ora in poi denominate complessivamente "OO.SS."

e i territoriali di:

DIRCREDITO

### Premesso che

- la rapida evoluzione degli scenari economici ha prodotto in ambito bancario un cambiamento significativo delle linee di business ridisegnando un modo di fare banca efficiente e redditizio. Ciò ha comportato un profondo ripensamento del modello della banca classica potenziando l'aspetto commerciale in tutte le aree di business – investment banking, commercial banking, retail banking, gestione del risparmio – per individuare nuove opportunità di redditività e di miglioramento della soddisfazione dei clienti. Tale cambiamento ha prodotto significative ricadute in termini organizzativi ed ha richiesto ai Lavoratori del settore un'evoluzione in ambito commerciale della propria prestazione professionale. Ciò ha reso necessaria un'ampia riflessione da parte delle Imprese Bancarie e delle Organizzazioni Sindacali sulle tematiche connesse al miglior utilizzo delle risorse umane, riaffermandone la centralità e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale fattore strategico per lo sviluppo e il successo

1

dell'impresa, ricercando regole condivise sulle modalità d'indirizzo dell'attività commerciale con l'obiettivo di orientare l'evoluzione del mondo bancario verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile.

- tale riflessione ha portato alla definizione del "Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario, del 16 giugno 2004 e ai principi espressi dalla Dichiarazione UNI Global Finance il 9 giugno 2010;
  - la normativa ha registrato nuove disposizioni in materia di antiriciclaggio, di contrasto all'usura, o derivanti dal regolamento IVASS e dalla Direttiva MiFID, normative integrate dalle disposizioni emanate da Consob e Banca d'Italia con appositi regolamenti;
  - tali provvedimenti stabiliscono sia precise regole di comportamento sia precise disposizioni in materia di formazione professionale per tutti i soggetti che svolgono attività d'intermediazione finanziaria e/o assicurativa;
- a tal fine le Parti, verificata la situazione di CheBanca! S.p.A., si sono incontrate nel comune intento di ricercare soluzioni atte ad assicurare ai lavoratori condizioni di lavoro eque e sostenibili incentrate sul rispetto della dignità della persona, attraverso un adeguato sistema di garanzie in ordine alle condizioni e alle modalità di organizzazione del lavoro, riaffermando i valori del codice etico del Gruppo Mediobanca;
  - in relazione a quanto sopra, in data 23 settembre 2014 le Parti hanno dato avvio a un approfondito confronto sui principali punti di attenzione rappresentati dalle OO.SS.;
  - tra i punti di attenzione evidenziati vi sono i riflessi che, in uno scenario economico e finanziario condizionato da una serrata competizione e da un'ancora maggiore orientamento ai risultati, potrebbero prodursi sulle condizioni di lavoro dei Dipendenti. Al riguardo CheBanca! S.p.A. si è resa disponibile a un confronto finalizzato a verificare le metodologie, gli ambiti e gli strumenti del processo d'indirizzo dell'attività commerciale, anche alla luce delle criticità rappresentate dalle Organizzazioni Sindacali;
  - nell'ambito del percorso di confronto le Parti hanno ritenuto di dare la precedenza alle suddette problematiche e a tal fine:
    - si da atto che CheBanca! S.p.A., perseguirà i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, definendo regole che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi aziendali ed attese dei lavoratori, coniugando redditività e competitività con il rigoroso rispetto dell'etica professionale;
    - le Parti s'impegnano, per quanto di propria competenza, a favorire un clima lavorativo positivo che valorizzi i rapporti interpersonali, favorendo il rafforzamento del senso di appartenenza e dello spirito di squadra, riducendo al minimo la competizione individuale fra Lavoratori;
    - CheBanca! S.p.A. ricercherà, in un'ottica di flessibilità nella gestione delle risorse umane, la maggiore coerenza tra gli obiettivi Aziendali e le necessità dei dipendenti;
    - confermano che al Personale devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nell'esecuzione del lavoro, nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione delle prestazioni professionali, agli obiettivi che regolano

2



- il sistema incentivante e la progressione di carriera dei dipendenti;
- riconoscono la validità e la necessità di una offerta formativa continua, così come previsto dalle normative di legge e di contratto, di supporti tecnologici semplici e fruibili, di una organizzazione del lavoro che consenta di ridurre gli adempimenti burocratici e/o ripetitivi, che riduca allo stretto necessario i controlli rivolti alla quantità del lavoro individuale e alla reportistica da compilare. Su quest'ultimo punto le Parti si impegnano a verificare la corretta applicazione del verbale d'intesa siglato in data 10 giugno 2014;
- condividono la necessità di valorizzare le attività della rete attraverso la conoscenza del territorio e della clientela, il riconoscimento della professionalità, del ruolo, e dello sviluppo dei Responsabili di filiale e delle risorse assegnate;

**Quanto sopra premesso, Si conviene che:**

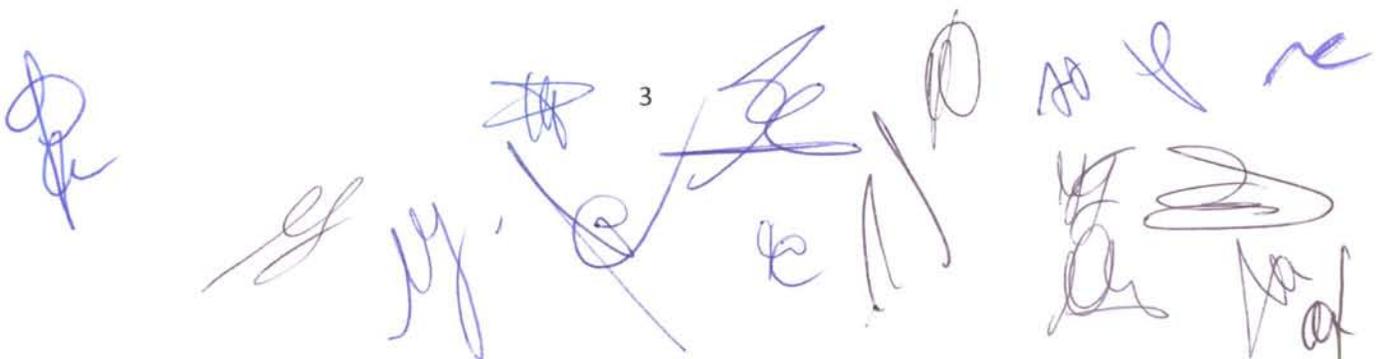
Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo.

PRINCIPI E FINALITA'

In coerenza con quanto indicato nelle premesse, le Parti hanno condiviso l'obiettivo di contrastare qualsiasi eventuale forma di comportamento improprio, non coerente con quanto sopra enunciato e tendente a incidere negativamente sul rapporto Banca/Cliente e Banca/Dipendente e favorire, al contrario, il rapporto di collaborazione con i dipendenti, orientando l'azione -nell'ambito di quanto normativamente previsto in materia di diritti e doveri dei lavoratori- verso forme e modi che rispettino i principi etici, la professionalità, l'impegno e la dignità del lavoratore, e valorizzino la cooperazione tra colleghi e con i diretti riporti gerarchici, nella logica dello spirito di squadra. In relazione a quanto sopra, il presente Protocollo si prefigge la definizione di regole che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi dell'azienda ed esigenze dei lavoratori, attraverso la creazione di un clima di fiducia, coesione e stabilità, volto a garantire una condizione di benessere lavorativo per tutti i dipendenti e di adeguati livelli di competitività e produttività, nel rispetto di una corretta compatibilità tra i tempi di lavoro e i tempi da dedicare al riposo e alla sfera privata.

Le Parti, pertanto, ribadiscono:

- il principio secondo il quale non è mai giustificata, per nessun ruolo, ancorché volta al perseguimento dell'interesse della Banca, una condotta contraria alle norme di legge e di contratto applicabili, quale che ne sia il rango o la fonte, e ai principi di correttezza, rispetto della persona, trasparenza ed equità essendo altresì l'attività commerciale della banca orientata all'acquisizione di rapporti stabili e fiduciari con la clientela, basati su informazioni trasparenti e su scelte consapevoli;
- la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, confermando l'importanza dell'informazione e della sensibilizzazione per tutti coloro che ricoprono posizioni di responsabilità organizzativa in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni d'indirizzo commerciale. A tal fine si concorda di orientare le attività di controllo alla verifica della qualità del lavoro prodotto.



3

A tal riguardo si ricorda che ogni controllo individuale deve essere conforme al principio sopra enunciato ed a quanto stabilito dalla Legge 300/1970 e coerente con i principi menzionati nel "Verbale di Accordo sulle linee guida in merito al rilevamento e trattamento dei dati personali acquisiti attraverso i mezzi informatici e/o forniti direttamente dai dipendenti" del 10 giugno 2014;

- l'esigenza di evitare eventuali comportamenti difformi o non coerenti con i principi di cui sopra come, per esempio, il ricorso a espressioni e atteggiamenti lesivi della dignità personale e professionale delle lavoratrici e dei lavoratori.
- per dare concretezza a quanto sopra, le Parti hanno individuato, nelle previsioni di cui ai successivi punti, gli ambiti sui quali focalizzare gli interventi finalizzati a incanalare l'attività nell'alveo dei suddetti principi.-

### AMBITI DI INTERVENTO

#### Rilevazione dei dati

La rilevazione dei dati e dei risultati commerciali sarà effettuata secondo i principi di necessità e proporzionalità, nel rispetto della dignità del lavoratore ed esclusivamente sulla base del "Verbale di Accordo sulle linee guida in merito al rilevamento e trattamento dei dati personali acquisiti attraverso i mezzi informatici e/o forniti direttamente dai dipendenti" del 10 giugno 2014 e nel rispetto dell'art 4 legge 300/70;

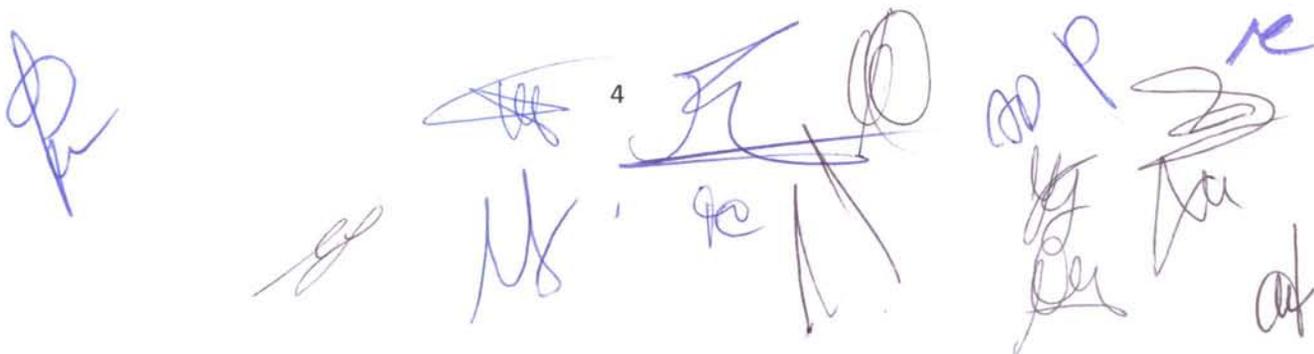
#### Sistema di valutazione

La valutazione professionale dovrà contenere elementi qualitativi e si dovrà basare su elementi oggettivi e, a fronte di eventuali giudizi negativi, l'azienda ipotizzerà le azioni utili al superamento del deficit professionale.

#### Modalità d'indirizzo commerciale e definizione degli obiettivi

Al fine di assicurare una cultura orientata alla vendita responsabile dei prodotti finanziari e a una gestione virtuosa delle Risorse Umane, CheBanca! S.p.A. s'impegna costantemente a fornire indicazioni, ai diversi livelli di responsabilità, circa le modalità e gli ambiti di relazione e di organizzazione del lavoro, al fine di evitare condotte improprie e tradurre, invece, eventuali comportamenti non conformi in comportamenti positivi che consentano la valorizzazione delle capacità individuali, la migliore espressione delle professionalità, il supporto e coinvolgimento partecipe dei collaboratori, e siano comunque coerenti con le logiche d'indirizzo dell'attività commerciale fatte proprie dall'Azienda che in ogni caso dovranno tener conto anche delle esigenze dei dipendenti in termini di armonizzazione fra tempi di vita e di lavoro.

Gli obiettivi commerciali dovranno essere realistici, equi e trasparenti e assegnati tenendo in considerazione le peculiarità di mercato, territoriale e geografica delle filiali, il dimensionamento degli Uffici in termini di organici. L'assegnazione alle singole filiali/unità operative di obiettivi relativi agli impieghi e al collocamento di prodotti finanziari e assicurativi



4

dovrà essere attuata in coerenza con le disposizioni vigenti in materia di profilatura della clientela di riferimento e basati su obiettivi di lungo termine e sostenibili. Gli obiettivi qualitativi e quantitativi tenderanno altresì a favorire i valori di collaborazione tra i colleghi, in una logica di spirito di squadra. La definizione dei budget avverrà in maniera uniforme all'interno delle Banca e terrà conto anche delle attività che impatteranno sulle strutture non commerciali.

#### Formazione

Saranno definiti, nel rispetto dei dettati dell'art 72 CCNL, appropriati interventi formativi focalizzati alla gestione del rapporto con i propri collaboratori, con particolare attenzione agli aspetti riconducibili alla corretta gestione delle attività d'indirizzo commerciale, secondo i principi e con le finalità proprie del presente Protocollo. I lavoratori a ogni livello dovranno essere messi in grado di acquisire tutte le competenze necessarie a un consapevole svolgimento dei compiti assegnati, favorendo la fruibilità delle iniziative formative anche da parte dei lavoratori part-time. A questo fine, la formazione inerente a normative che prevedono responsabilità personali del dipendente dovrà prevedere appropriati moduli di docenza in aula, avvalendosi delle migliori competenze, secondo articolazioni e tempi sufficienti all'approfondimento. Un Dirigente per ogni Rappresentanza Sindacale Aziendale firmataria del presente protocollo d'intesa, potrà richiedere di partecipare, in qualità di osservatore, alle attività formative finanziate. Al termine di ciascuna sessione formativa in particolare di natura normativa sarà valutata l'efficacia della stessa, sia attraverso appositi test di verifica dell'apprendimento, sia richiedendo ai partecipanti la compilazione, in forma anonima, di questionari riguardanti anche la valutazione del corso.

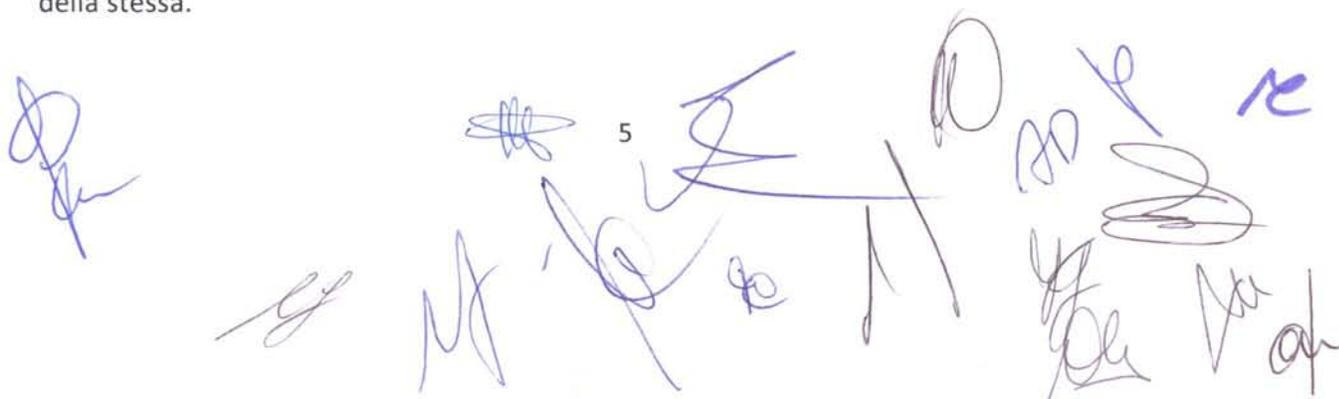
#### Applicazione e rispetto della normativa

Particolare attenzione sarà rivolta affinché il fine del raggiungimento degli obiettivi assegnati determini comunque il pieno rispetto dell'attuale protocollo, delle norme in vigore, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di antiriciclaggio o di contrasto all'usura, o derivanti dal regolamento IVASS e dalla Direttiva MiFID. A tale scopo CheBanca! S.p.A. s'impegna a richiamare ai principi del presente Protocollo ove emergano comportamenti potenzialmente non pienamente coerenti con le normative in vigore al fine di assicurarne l'allineamento, fornendo comunicazione alla Commissione Paritetica di cui al punto successivo.

#### Commissione Paritetica

Al fine di verificare l'attuazione di quanto previsto nel presente Protocollo, viene istituita a livello aziendale una Commissione Paritetica. Tale organismo sarà convocato dall'Azienda in via ordinaria con cadenza annuale entro il 30 aprile, e in via straordinaria su richiesta di una delle Parti entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, per situazioni di particolare criticità, per un esame congiunto del clima e dell'attuazione e rispetto dei principi enunciati nel presente Protocollo, valutando interventi e proponendo soluzioni da adottare. La Commissione sarà nominata entro il mese di dicembre 2014, nel corso del primo incontro saranno definite le regole applicative della stessa.

5



Comunicazione

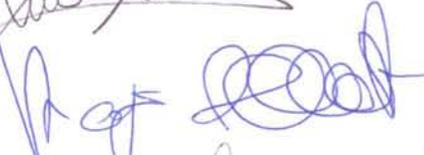
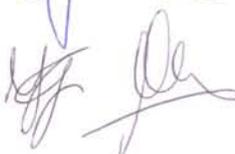
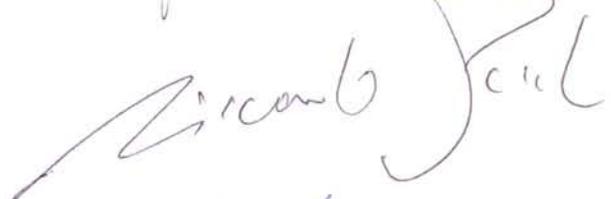
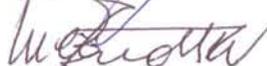
Si prevede l'Inserimento nell'intranet Aziendale di un'apposita sezione dedicata alla diffusione, a tutti i dipendenti, dei principi cui si deve ispirare la politica d'indirizzo e sviluppo commerciale, per evitare stili di relazione impropri e non in linea con i principi definiti nel presente protocollo e con le politiche ed il codice etico del Gruppo.

L'Azienda s'impegna a pubblicare nella intranet aziendale il presente protocollo e l'indirizzo mail della Commissione.

**CheBanca! S.p.A.**

*Patrizia Pisci*  


**OO.SS.**

  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
6  
FIBA   
DIREZIONE 