

Verbale di Accordo sulle “Politiche commerciali e organizzazione del lavoro”

A Parma, il 15.11.2017

tra

CA Cariparma, anche in qualità di Capogruppo, **CA FriulAdria** e **CA Carispezia** (d’ora in poi denominate “Aziende”);

e

le Delegazioni sindacali di Gruppo delle OO.SS. **Fabi, First-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca e Unisin Falcri-Silcea-Sinfub**

premesse che:

Il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia impronta i rapporti con la clientela con la volontà di creare relazioni durature, positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con competenza, indipendenza, efficienza e nel pieno rispetto delle norme vigenti.

La definizione di un accordo in materia di politiche commerciali agevola la diffusione capillare di una cultura aziendale fondata sull’attenzione alla clientela, ai dipendenti, al rispetto dei valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l’integrità e la trasparenza alla valorizzazione del lavoro e delle professionalità e al perseguimento di obiettivi commerciali aziendali coerenti con il mercato di riferimento.

Il presente accordo, frutto del confronto tra l’Azienda e le Organizzazioni Sindacali del Gruppo, è volto a favorire un clima lavorativo positivo, che sappia far emergere le qualità individuali dei lavoratori e valorizzare i rapporti tra le persone, sviluppando politiche commerciali orientate verso la soddisfazione della clientela e fondate su condotte socialmente responsabili.

In coerenza con quanto previsto dal protocollo delle Relazioni Industriali di Gruppo in data 29.7.2016, le Parti hanno avviato una fase di confronto – svolta anche da un gruppo di lavoro tecnico – per la definizione di un accordo a livello di Gruppo in ambito di Politiche Commerciali

In data 8.2.2017 è stato sottoscritto l’Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro, che qui si intende integralmente richiamato, che ha disciplinato la materia prevedendo, fra l’altro, l’avvio di una fase di confronto a livello di Gruppo.

In data 17.10.2017 è stato sottoscritto il Regolamento della Commissione Nazionale – Accordo nazionale 8.2.2017 su politiche commerciali e organizzazione del lavoro.

Nel corso degli incontri svoltisi a livello di Gruppo, le Parti hanno realizzato il previsto confronto condividendo che:

1. il tema dello sviluppo sostenibile e compatibile assume nell'attuale contesto un ruolo centrale. I nuovi modelli di business e servizio sono adottati con l'obiettivo di migliorare il rapporto con la clientela in una prospettiva di lungo termine e in coerenza con il quadro normativo di vigilanza;
2. nel contesto aziendale risulta essenziale una diffusa cultura del rispetto delle norme, della dignità delle persone e del lavoro di ciascuno e che il personale venga supportato, anche attraverso la formazione e l'informazione, affinché possa sviluppare le proprie competenze e professionalità in un clima di rispetto reciproco e valorizzazione del contributo lavorativo fornito;
3. il miglioramento delle condizioni operative risulta anche funzionale all'esigenza di affrontare, in una prospettiva di lungo termine, l'articolata e complessa fase congiunturale caratterizzata da una profonda trasformazione che richiede una costante attenzione al perseguimento degli obiettivi di risultato economico;
4. gli artt. 38 e 53 del CCNL si intendono integralmente richiamati,

tutto ciò premesso, le Parti hanno convenuto quanto segue.

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente accordo.

1. Commissione bilaterale

Ai sensi del citato accordo nazionale del 8.2.2017 viene istituita la Commissione bilaterale in tema di Politiche Commerciale del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

Alla Commissione partecipa un dirigente sindacale aziendale per ciascuna sigla sindacale che abbia una Delegazione di Gruppo regolarmente costituita nell'ambito del citato Gruppo.

La Commissione, nell'esercizio delle proprie funzioni, potrà farsi supportare – qualora lo ritenga opportuno – dalle funzioni competenti in relazione alle materie di volta in volta trattate (quali ad esempio, Compliance, Commerciale, etc.).

Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di riservatezza e gestione delle informazioni, i componenti della Commissione si impegnano a non diffondere dati o elementi organizzativi sensibili.

La Commissione Bilaterale svolgerà funzioni definite dall'accordo 8.2.2017.

La Commissione si riunisce di norma con cadenza quadrimestrale, salve richieste motivate da ragioni rilevanti e urgenti ad opera di una delle Parti.

La prima riunione della Commissione si terrà entro 90 giorni dalla sottoscrizione del presente accordo.

Le Parti condividono che la Commissione bilaterale è l'organismo deputato a:

- confrontarsi con la Commissione Nazionale, così come stabilito dall'accordo sottoscritto in data 8.2.2017;
- prospettare iniziative aventi il fine del miglioramento del clima aziendale;

- analizzare le eventuali segnalazioni di situazioni di carattere generale o comportamenti difforni rispetto ai principi di cui agli accordi nazionali e di Gruppo.

L'Azienda illustrerà alla Commissione le caratteristiche della metodologia commerciale applicata.

L'Azienda interverrà in seguito all'emergere di eventuali comportamenti difforni.

2. Referente aziendale

In coerenza con quanto previsto dal richiamato accordo 8.2.2017, nell'ambito del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia, le funzioni di referente in materia di Politiche Commerciali vengono svolte dal Responsabile del Servizio Relazioni Industriali.

Eventuali modifiche nella designazione del Referente saranno oggetto di una comunicazione preventiva alle Delegazioni di Gruppo.

Il referente svolge le proprie attività facendosi coadiuvare dalle funzioni aziendali competenti nelle singole materie esaminate.

Il referente è un componente permanente nell'ambito della Commissione di cui al precedente punto.

3. Informazione e comunicazione

L'Azienda si impegna a diffondere le iniziative e le previsioni contenute nel presente accordo, nonché di quello nazionale dell'8.2.2017 anche attraverso la pubblicazione sul portale di Gruppo.

L'Azienda provvederà ad illustrare i contenuti del presente Accordo alle componenti manageriali delle strutture commerciali del Gruppo.

Con l'obiettivo di valorizzare anche le iniziative ed i servizi di ascolto già attivati nel Gruppo (quale, per esempio, il c.d. progetto Psya) - e, ciò, anche al fine di promuovere ulteriormente il benessere aziendale - saranno avviate nel corso del prossimo semestre ulteriori iniziative di informazione e comunicazione.

4. Interventi di formazione

La conoscenza del quadro normativo di riferimento, unitamente alla disponibilità di competenze relazionali per la migliore gestione della clientela e per instaurare un clima di lavoro positivo rappresentano elementi essenziali per attuare politiche commerciali coerenti con i principi richiamati in premessa e per promuovere un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile e per favorire la collaborazione.

Le Parti, in considerazione del ruolo centrale svolto dalla formazione sul tema valutato, nell'ambito dell'organismo bilaterale di Gruppo sulla formazione, iniziative volte al rafforzamento delle conoscenze tecniche e delle competenze relazionali.

In tale contesto bilaterale, le Parti elaboreranno progetti formativi, anche attraverso la formazione finanziata, nonché interventi sulla comunicazione assertiva ovvero iniziative volte a favorire la comprensione reciproca delle diverse professionalità (*role playing*) anche prevedendo la fruizione dei corsi da parte di figure manageriali di indirizzo commerciale.

Chiarimento a verbale

I corsi di formazione comportamentale e di comunicazione assertiva avranno, fra l'altro, l'obiettivo di valorizzare, per le figure che svolgono attività di indirizzo commerciale, il metodo del coinvolgimento attivo e positivo delle risorse, anche nella prospettiva di ridurre eventuali rischi reputazionali, di migliorare il servizio offerto e di favorire la corretta interazione fra i colleghi.

5. Metodologie commerciali e di monitoraggio.

Fermo restando quanto previsto dall'Accordo 8.2.2017 in tema di monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali, nell'ambito delle politiche commerciali vengono adottati le metodologie operative di seguito specificate.

- a. Le azioni di indirizzo e di attuazione della metodologia commerciale vengono svolte con forme e modi coerenti con i principi di rispetto della professionalità e dignità personale sopra richiamati, evitando messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori;
- b. La rilevazione dei dati commerciali è effettuata, di norma, sulla base di strumenti approntati centralmente dall'Azienda evitando abusi, eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni;
- c. le riunioni di orientamento commerciale sono effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa.

6. Ulteriori interventi

Al fine di evidenziare e valorizzare le 'buone pratiche', nell'ambito della Commissione Bilaterale saranno valutate iniziative di 'ascolto attivo' anche attraverso l'ausilio di *focus group*.

7. Norme finali e decorrenze

Le norme del presente verbale di accordo non modificano in alcun modo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di *whistleblowing*.

Il presente accordo avrà durata fino al 31.12.2019 e si rinnoverà automaticamente di anno in anno, salvo preventiva disdetta ad opera di una della Parti da comunicare almeno tre mesi prima. Nel caso intervenissero ulteriori disposizioni in materia a livello nazionale rispetto al presente accordo, le Parti si incontreranno per la valutazione di eventuali integrazioni o modifiche al presente verbale.

CA Cariparma
(anche in qualità di Capogruppo)

CA FriulAdria

CA Carispezia

Fabi

First-Cisl

Fisac-Cgil

Uilca

Unisin Falcri-Silcea-Sinfub