

## **Protocollo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro**

Il Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004, *"nello spirito di orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile"* e *"con l'obiettivo di individuare regole che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori"* individua *"principi e valori che possano risultare di opportuno indirizzo nel costante miglioramento della qualità dei rapporti fra le banche ed il proprio personale, rafforzando così la reputazione complessiva del sistema"*.

Nel medesimo Protocollo è altresì confermato che *"al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto.*

*In particolare tali obiettivi si realizzano:*

- ✓ *dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl;*
- ✓ *ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi;*
- ✓ *assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede".*

Il medesimo Protocollo del 2004 riconosce anche *"che le imprese, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di qualità e convenienza dei prodotti e servizi offerti"*.

Il contratto collettivo nazionale di lavoro del 31 marzo 2015, nel confermare la rilevanza dei principi definiti nel richiamato Protocollo, prevede che le aziende – nel perseguire i propri obiettivi di risultato economico – devono porre in essere misure idonee a:

- ✓ *"favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;*
- ✓ *promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e*

*controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;*

✓ *ricondere ai predetti valori eventuali comportamenti difformi”.*

Sempre nell'ambito del medesimo ccnl, è previsto che *“a tali principi (...) dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il presente contratto, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale”.*

## **Formazione e professionalità**

### ETEROREGOLAMENTAZIONE

La Direttiva 2004/39/CE del 21 aprile 2004 (MiFID 1), nonché le relative norme di secondo livello definiscono il principio generale in base al quale gli intermediari devono impiegare personale provvisto delle qualifiche, delle conoscenze e delle competenze necessarie. Tali principi sono stati ripresi dalla normativa italiana ed in particolare dal Regolamento congiunto Banca d'Italia Consob sui requisiti organizzativi, il quale richiede agli intermediari di adottare politiche e procedure volte ad assicurare che il personale sia provvisto delle qualifiche, delle conoscenze e delle competenze necessarie per l'esercizio delle responsabilità loro attribuite.

Anche per l'attività dei consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede (ex promotori finanziari) le banche devono dotarsi di idonee procedure per garantire l'adeguata formazione e l'aggiornamento professionale dei consulenti operanti per loro conto.

La Direttiva 2014/65/UE del 15 maggio 2014 (MiFID 2), che entrerà in vigore a breve, ha ribadito tali principi e ha previsto, in particolare, che le imprese d'investimento (e dunque anche le banche) devono garantire e dimostrare alle autorità competenti, su loro richiesta, che le persone fisiche che forniscono consulenza alla clientela in materia di investimenti o informazioni su strumenti finanziari, servizi d'investimento o servizi accessori per conto dell'impresa d'investimento sono in possesso delle conoscenze e competenze necessarie ad adempiere ai loro obblighi (art. 24, comma 1). L'ESMA ha emanato degli appostiti orientamenti (*Guidelines for the assessment of knowledge and competence*, pubblicate nel dicembre 2015) che rafforzano gli obblighi e i requisiti in tema di formazione del personale. È attesa a breve una comunicazione Consob che recepirà detti orientamenti ai fini della propria attività di vigilanza.

Si ricorda inoltre il Regolamento IVASS n. 6 del 2 dicembre 2014 concernente la disciplina dei requisiti professionali degli intermediari

assicurativi e riassicurativi nell'ambito del quale sono declinati gli obblighi di formazione e aggiornamento degli intermediari medesimi.

#### CCNL

In materia di formazione sono ampie le previsioni del ccnl: si pensi in particolare alla norma sulle 50 ore annue di formazione che riguardano tutti i quadri direttivi e le aree professionali (art. 72).

Con riferimento all'addestramento dei dipendenti nuovi assunti, la formazione è prevista di durata non inferiore a quattro settimane anche non consecutive per i lavoratori della 3<sup>a</sup> area professionale o a due settimane per quelli della 2<sup>a</sup> area professionale (art. 71).

Puntuali previsioni in tema di formazione del personale addetto ad attività di vendita e della sua professionalità sono presenti – come ricordato – anche nel citato Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 nel quale, ad esempio, le Parti *“confermano che al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della “propensione al rischio” del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto”*.

In particolare tali obiettivi si realizzano, fra l'altro, *“dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl”*.

### **Responsabilità e tutele**

#### CCNL

L'articolo 42 del ccnl 31 marzo 2015, prevede che:

- nei casi in cui venga notificata al lavoratore informazione di garanzia, o provvedimento analogo, ovvero esercitata azione penale in relazione a fatti commessi nell'esercizio delle sue funzioni, restano a carico dell'impresa: le eventuali sanzioni pecuniarie e le spese giudiziali, comprese quelle di assistenza legale (diritto del lavoratore a scegliersi un legale di fiducia); la conservazione del posto di lavoro e della retribuzione in caso di privazione della libertà personale; l'onere dell'eventuale risarcimento qualora il danneggiato si costituisca parte civile nei confronti del lavoratore.
- le predette tutele operano anche per i dipendenti nei cui confronti sia esercitata azione penale relativa a fatti commessi nell'esercizio delle loro funzioni per l'adempimento di obblighi posti a carico della banca per antiriciclaggio, lotta all'usura, MiFID e privacy.

La previsione del secondo comma del citato articolo 42, introdotta con il ccnl del 2012, esclude dalla "copertura" i fatti o gli atti commessi in violazione di istruzioni o disposizioni aziendali e i casi in cui il comportamento del lavoratore risulti in conflitto con l'azienda stessa.

In riferimento alle sanzioni pecuniarie amministrative, alle quali il ccnl non fa espresso riferimento, la "copertura" da parte delle imprese è possibile laddove non sia impedita dall'ordinamento giuridico. Si tratta di una questione che va oltre i profili contrattuali.

In argomento, va anche considerato che, con il citato Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004, le Parti hanno confermato che *"al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto. In particolare tali obiettivi si realizzano: dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl; ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi; assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede"*.

Per quanto riguarda le tutele per i lavoratori in caso di azione civile nei loro confronti, il contratto collettivo nazionale contempla specifiche "coperture".

L'art. 43 del ccnl 31 marzo 2015 e l'art. 6 del ccnl 29 febbraio 2012, non modificato dall'accordo 13 luglio 2015, stabiliscono che le imprese tengono a proprio carico l'onere per la copertura della responsabilità civile verso terzi, comprese le eventuali connesse spese legali, conseguente allo svolgimento delle mansioni contrattuali da parte di dirigenti, quadri direttivi e gli altri lavoratori particolarmente esposti al rischio medesimo, salvo i casi di dolo o colpa grave.

Infine le disposizioni contrattuali (v. art. 41, comma 2, del ccnl 31 marzo 2015) prevedono espressamente la facoltà del datore di lavoro di rinviare alle risultanze processuali, anche non definitive, del giudizio penale l'esercizio del potere di recesso del datore di lavoro per motivi disciplinari (giusta causa e giustificato motivo soggettivo).

## **Politiche commerciali**

### ETEROREGOLAMENTAZIONE

La Consob vigila sulla correttezza dei comportamenti delle imprese di investimento e delle banche nella prestazione dei servizi di investimento e sul rispetto delle relative norme e provvede ad irrogare le relative sanzioni. La procedura sanzionatoria è disciplinata dal TUF (art. 195), che stabilisce anche la misura della sanzione amministrativa pecuniaria per il mancato rispetto di norme in tema di disciplina degli intermediari (art. 190). Il TUF prevede altresì l'applicazione di sanzioni pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, e anche del personale, quando l'inosservanza è conseguenza della violazione di doveri propri.

### CCNL

Il ccnl del 31 marzo 2015 contiene una previsione in materia di politiche commerciali che contempla quanto già introdotto con il Protocollo del 2004, che nel contempo riconosce *"che le imprese, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di qualità e convenienza dei prodotti e servizi offerti"*.

In particolare, la disposizione prevede che:

*"1. Le Parti confermano la rilevanza dei principi definiti nel Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004, che qui si intende integralmente richiamato.*

*2. Conseguentemente, le Parti convengono che le aziende pongano in essere – nel perseguire i propri obiettivi di risultato economico – misure idonee a:*

- favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;*
- promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;*
- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.*

*3. A tali principi, considerando anche il chiarimento a verbale in calce all'art. 51, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il presente contratto, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale".*

## **Regole per la vendita responsabile di prodotti finanziari**

### ETEROREGOLAMENTAZIONE

La MiFID 1, e a livello nazionale il TUF ed il Regolamento Intermediari della Consob, codificano, in maniera dettagliata, le regole di comportamento degli intermediari quando prestano servizi di investimento alla clientela.

Alcune tematiche, di particolare importanza per la tutela degli investitori, sono oggetto di specifica regolamentazione. A livello europeo si aggiungono, infatti, gli:

- "Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della direttiva MiFID" pubblicati dall'ESMA nel 2012;
- "Parere sulle pratiche MiFID per le imprese che vendono prodotti complessi" pubblicato da ESMA nel 2014.

A livello nazionale, particolare rilevanza assumono:

- la Comunicazione Consob su "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi" del 2009 che tratta la distribuzione di obbligazioni bancarie, prodotti assicurativo-finanziari e derivati. In particolare la comunicazione:
  - a) raccomanda agli intermediari di fornire al cliente informazioni sul valore e sui costi del prodotto illiquido distribuito, nonché di presentare confronti con prodotti semplici e noti;
  - b) definisce misure di correttezza in relazione alla determinazione del prezzo dei prodotti illiquidi;
- la Comunicazione Consob su "La distribuzione di prodotti finanziari complessi ai clienti retail" del 2014 con la quale l'autorità ha:
  - o sconsigliato esplicitamente agli intermediari di offrire alla clientela retail alcuni prodotti finanziari particolarmente complessi;
  - o richiamato gli intermediari al loro dovere di porre il criterio della coerenza tra i prodotti offerti e i profili della clientela alla base di tutto il processo di intermediazione, incluso nella fase iniziale della progettazione e ingegnerizzazione dei prodotti;
  - o richiamato gli intermediari a prevenire i conflitti d'interesse che possono verificarsi nella distribuzione presso la clientela retail di prodotti finanziari complessi volti al rafforzamento patrimoniale;
  - o invitato gli intermediari ad eliminare gli incentivi al personale che possono accentuare i conflitti d'interesse del venditore;
  - o sollecitato gli intermediari ad avvalersi degli stessi metodi di valutazione e di simulazione usati a fini interni per la gestione dei

rischi anche nelle informazioni da rendere alla clientela al dettaglio in fase di distribuzione.

Completano il quadro regolamentare anche le seguenti linee guida associative:

- "Linee Guida interassociative (ABI, Assosim e Federcasse) in tema di prodotti finanziari illiquidi" validate dalla Consob il 5 agosto 2009, le quali forniscono indicazioni utili all'implementazione operativa della citata Comunicazione CONSOB sui prodotti illiquidi;
- "Indicazioni tecnico-giuridiche sui contratti per i servizi di investimento con i clienti retail" validate dalla Consob nel marzo 2009, con le quali l'ABI ha supportato gli associati nella predisposizione di tali contratti dopo le novità introdotte dalla MiFID;
- "Linee Guida ABI per l'applicazione degli Orientamenti ESMA concernenti alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza prescritti dalla MiFID" validate dalla Consob il 5 marzo 2014 con la finalità di individuare le attività che, nella logica della relazione intermediario-cliente, gli intermediari dovrebbero declinare al proprio interno in base a quanto espressamente indicato dall'ESMA e valorizzare, in coerenza con la MiFID e con la formulazione degli stessi Orientamenti ESMA, i margini di flessibilità a disposizione dei singoli intermediari in proporzione alla loro natura, alla complessità dell'attività svolta, nonché alla tipologia e alla gamma dei servizi prestati;
- "Linee guida interassociative in tema di rapporti tra la funzione compliance e le altre funzioni coinvolte nella definizione delle politiche commerciali con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento, accessori e di distribuzione di prodotti finanziari" pubblicate nel 2010 e finalizzate a chiarire i rapporti intercorrenti tra la funzione compliance e le altre funzioni aziendali coinvolte nella definizione delle politiche commerciali con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento, accessori e di distribuzione di prodotti finanziari alla clientela.

Il quadro normativo in tema di regole di distribuzione dei prodotti finanziari è pertanto molto dettagliato, a tutti i livelli della regolamentazione, sia a livello europeo sia domestico. Inoltre, va tenuto presente che specifiche regole di vendita dipendono anche dal modello di servizio scelto da ciascuna banca.

Si segnala che ABI ha recentemente avviato una riflessione – anche con le Autorità di vigilanza e rispondendo alle tre consultazioni avviate da CONSOB con pubblicazione del 9 maggio 2016 – per addivenire ad una semplificazione dei prospetti informativi al fine di riportare piena fiducia e serenità negli investimenti finanziari e conseguentemente nel rapporto tra Banca/dipendenti e clientela.

## CCNL

L'art. 51 (sistema incentivante) del ccnl 31 marzo 2015 contiene un Chiarimento a verbale del seguente tenore: *"Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione"*.

## **Whistleblowing**

### ETEROREGOLAMENTAZIONE

La materia del whistleblowing in ambito bancario è regolata:

- dall'art. 52-bis T.U.B che disciplina i "Sistemi interni di segnalazione delle violazioni", introdotto dal D. Lgs n. 72 del 12 maggio 2015 recante attuazione della Direttiva 2013/36/UE (cd. CRD IV)<sup>1</sup>;
- dalle disposizioni di attuazione del predetto art. 52-bis del T.U.B. emanate dalla Banca d'Italia con l'aggiornamento del 21 luglio 2015 delle "Disposizioni di vigilanza per le banche" – Circolare n. 285.

La normativa (anche a livello europeo) è specificatamente definita in un'ottica di segnalazione interna relativa al singolo intermediario.

Anche in considerazione del citato obbligo, con lettera circolare del 28 ottobre 2015, ABI ha diramato agli Associati propri approfondimenti quale ausilio per le banche per la definizione di sistemi interni di segnalazione delle violazioni.

## **Sistemi di incentivazione**

### ETEROREGOLAMENTAZIONE

La normativa prudenziale per le imprese di credito (Direttiva 2013/36/UE (CRDIV) recepita in Italia con le Disposizioni della Banca d'Italia del 20 novembre 2014) già contiene previsioni che stabiliscono il riferimento a obiettivi individuali nella determinazione della remunerazione variabile.

---

<sup>1</sup> La CRD IV all'art. 71 richiede agli Stati membri di imporre agli enti creditizi di disporre di procedure adeguate affinché i propri dipendenti possano segnalare violazioni a livello interno avvalendosi di un canale specifico indipendente ed autonomo.

La CRDIV prevede che *“quando la remunerazione è legata ai risultati, l'importo totale della remunerazione è basato su una combinazione di valutazioni dei risultati del singolo e dell'unità aziendale interessata e dei risultati generali dell'ente, e nella valutazione dei risultati individuali sono considerati criteri finanziari e non finanziari”* (Articolo 94, Elementi variabili della remunerazione).

Le Disposizioni della Banca d'Italia del novembre 2014 stabiliscono che *“La componente variabile tiene conto, anche ai fini della sua allocazione e attribuzione, dei rischi e dei risultati della banca o del gruppo nel suo complesso, di quelli delle singole business unit e, ove possibile, di quelli individuali; le variabili usate per misurare i rischi e la performance inoltre sono il più possibile coerenti con il livello decisionale del singolo”* (Sezione III, par. 2.1 Struttura della componente variabile e indicazioni su particolari politiche di remunerazione, punto 2).

La normativa prudenziale per le imprese di credito (Direttiva 2013/36/UE (CRDIV) recepita in Italia con le Disposizioni della Banca d'Italia del 20 novembre 2014) prevede norme stringenti relativamente al corretto disegno delle politiche di remunerazione del personale, con specifiche previsioni a tutela dei consumatori.

In particolare, i sistemi retributivi non devono essere in contrasto con gli obiettivi e i valori aziendali, le strategie di lungo periodo e le politiche di prudente gestione del rischio della banca. Le forme di retribuzione incentivante, basate su strumenti finanziari o collegate alla performance aziendale, devono essere coerenti con il quadro di riferimento per la determinazione della propensione al rischio e con le politiche di governo e di gestione dei rischi; esse inoltre devono tenere conto del capitale e della liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese ed essere strutturate in modo da evitare il prodursi di incentivi in conflitto con l'interesse della società in un'ottica di lungo periodo.

I sistemi di remunerazione e incentivazione del personale devono essere disegnati in modo tale da favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili alle banche e ai gruppi bancari. Soprattutto quando sono riferiti agli addetti alle reti interne ed esterne di cui le banche si avvalgono, non possono basarsi solo su obiettivi commerciali, ma devono essere ispirati a criteri di correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili.

In aggiunta alle previsioni di natura prudenziale, gli orientamenti ESMA in materia di politiche e prassi retributive ai fini MiFID – integrati in Italia nelle prassi di Vigilanza con la Comunicazione congiunta Banca d'Italia-Consob del 29 gennaio 2014 – forniscono indicazioni circa il disegno di politiche di

remunerazione tali da prevenire eventuali conflitti di interesse tra azienda e consumatori nel caso della prestazione di servizi di investimento. Le linee guida sottolineano che, *“al momento dell’elaborazione o della revisione delle politiche e delle prassi retributive, le imprese dovrebbero prendere in considerazione i rischi che potrebbero insorgere in relazione al comportamento e ai conflitti di interesse. Le politiche e le prassi retributive di un’impresa dovrebbero essere in linea con le mansioni di un’efficace gestione dei conflitti di interesse (che dovrebbe prevedere la prevenzione dei conflitti di interesse creati dalle stesse politiche e prassi retributive) e con gli obblighi di gestione dei rischi legati al comportamento, onde garantire che gli interessi dei clienti non siano compromessi dalle politiche e dalle prassi retributive adottate dall’impresa nel breve, medio e lungo termine”*.

A tale normativa si aggiunge un recente documento posto in consultazione dall’EBA (consultazione del 22 dicembre 2015, chiusa lo scorso 22 marzo 2016) su “Linee guida in materia di politiche e prassi di remunerazione relative alla vendita e alla fornitura di prodotti e servizi bancari al dettaglio”. Il documento prevede un diverso ambito di applicazione rispetto agli orientamenti ESMA, individuando tra i destinatari delle previsioni le imprese di credito, i creditori, gli intermediari creditizi, le imprese di pagamento e le aziende di moneta elettronica. I prodotti di riferimento sono quelli che rientrano nel campo di azione dell’EBA, ovvero i servizi di pagamento (quali mutui, prestiti personali, depositi, servizi e conti pagamento, moneta elettronica). Il documento contiene i paletti che delimitano il perimetro nel quale si devono mantenere gli intermediari nella redazione delle politiche e prassi retributive. In particolare, gli orientamenti prevedono che le imprese e le banche debbano garantire un’adeguata strutturazione delle retribuzioni, soprattutto in termini di rapporto fra componenti fisse e variabili e una adeguata trasparenza e chiarezza.

Infine, il tema delle remunerazioni è affrontato (indirettamente) anche nelle citate “Linee Guida ABI in tema di rapporti tra la funzione compliance e le altre funzioni coinvolte nella definizione delle politiche commerciali”.

#### CCNL

In materia, si ricorda che il contratto nazionale prevede diverse disposizioni in tema di confronto sulla parte variabile della retribuzione: art. 48 sul Premio aziendale e art. 51 sul Sistema incentivante.

Inoltre la previsione del ccnl (art. 52) che disciplina il “premio variabile di risultato” consente di sostituire il premio aziendale e il sistema incentivante con un unico emolumento “negoziato” a livello aziendale o di gruppo. Per quanto consta, tale istituto si sta progressivamente diffondendo nella contrattazione di secondo livello (due Gruppi lo hanno concordato ed altri si sono impegnati a definirlo). Viceversa le aziende che adottano un sistema

incentivante autonomo dal premio aziendale sono tenute unicamente al rispetto di una procedura contrattuale di "negoziato debole" (art. 51).

In ogni caso, l'art. 52 prevede che il premio unico di risultato è da determinare sulla base di criteri concordati riferiti alla produttività/redditività nonché di altri obiettivi, anche qualitativi, individuati per gruppi omogenei di lavoratori e non, quindi, in considerazione di obiettivi individuali. Del resto, è appena il caso di ricordare che le Organizzazioni sindacali dei lavoratori, nell'ambito della contrattazione collettiva, sono chiamate a rappresentare interessi collettivi.

### **Organizzazione del lavoro**

Per quanto attiene infine al tema dell'organizzazione del lavoro si ricorda che con l'accordo di rinnovo del 31 marzo 2015 si è previsto che *"tra le materie oggetto di studio, approfondimento e valutazione congiunta nell'ambito dell'Osservatorio nazionale di cui all'art. 9 del ccnl 19 gennaio 2012 rientrano l'evoluzione dei modelli organizzativi in funzione dei nuovi modi di fare banca, i nuovi mestieri e le connesse professionalità. I medesimi temi saranno oggetto di informativa e di valutazione fra le parti aziendali o di gruppo nel corso di un apposito incontro"*.

\* \* \*

Da ultimo, si evidenzia che per molte delle tematiche affrontate nel presente documento si registrano, presso le aziende del settore, buone pratiche realizzate tramite intese, codici etici ed altre iniziative.