

Verbale di Accordo
in tema di Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro

Il giorno 30 marzo 2022, in Modena

tra

BPER Banca S.p.A., anche in qualità di Capogruppo (di seguito, per brevità, “BPER” o “Capogruppo”) e in nome e per conto delle aziende interessate,

e

le Delegazioni di Gruppo delle Organizzazioni Sindacali Aziendali:

- FABI
- FIRST CISL
- FISAC CGIL
- UILCA
- UNISIN

premessi che

- in data 08/02/2017 è stato sottoscritto tra l’ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali di categoria, l’Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro, che qui s’intende integralmente richiamato;
- in data 17/10/2017 è stato sottoscritto il Regolamento della Commissione Nazionale ex Accordo nazionale 08/02/2017 su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro;
- l’Accordo Nazionale 08/02/2017 prevede l’avvio di una fase di confronto al fine di definire intese a livello aziendale o di gruppo, per quelle Imprese o Gruppi di Imprese presso cui non siano già stati definiti specifici accordi in materia;
- sia in sede nazionale che attraverso il presente Accordo, si intende favorire l’applicazione dei principi del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16/06/2004 e dell’articolo 56 del CCNL del 19/12/2019;
- in ottemperanza a quanto disposto dal d.Lgs. 231/01 Bper Banca e le società del Gruppo si sono dotate di un Codice Etico con lo scopo di adottare una “direttiva le cui regole di condotta devono essere tenute presenti nella quotidianità del lavoro e che presuppone, in primis, il rispetto delle leggi e dei regolamenti, anche interni alla Banca, vigenti” [...] e “di fissare standard etici di riferimento e norme comportamentali a cui orientare i processi decisionali aziendali e la condotta della Banca, [...]”;
- l’osservanza dei principi contenuti nelle norme sopra richiamate viene attuata ponendo particolare attenzione alla pratica che tali principi comportano e avviene anche attraverso l’individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire sia lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili e una organizzazione del lavoro efficace, sia il raggiungimento di un clima lavorativo rispettoso della dignità di tutte le lavoratrici e lavoratori, che valorizzi lo spirito di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori, i rapporti di collaborazione e cooperazione fra i colleghi e le esigenze della clientela;
- in conformità agli impegni declinati nell’Accordo Nazionale, le politiche commerciali del Gruppo BPER vogliono favorire rapporti con la clientela volti a creare relazioni durature,

positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con competenza, trasparenza ed efficienza, nel pieno rispetto delle norme vigenti e dei valori etici;

- le Parti riconoscono la necessità di perseguire costantemente un'organizzazione del lavoro atta a prevenire rischi psico-sociali del lavoro ivi compreso lo stress lavoro-correlato;
- per quanto sopra tutti i comportamenti tenuti nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità devono essere improntati alla massima integrità, onestà, correttezza, lealtà, equità, obiettività, tutela della persona, trasparenza, riservatezza e alla responsabilità nell'uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali con la finalità di creare una cultura di corretta applicazione delle politiche commerciali;
- le parti ritengono che i valori, i principi e gli obiettivi sopra enunciati abbiano una valenza generale all'interno del Gruppo BPER;
- il confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali è volto a sostenere un clima positivo per favorire, in un mercato globale basato sulla competitività, politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con l'etica professionale, rispettose della dignità di tutto il personale, delle esigenze e della centralità dei clienti;
- in data 30 dicembre 2020 è stato sottoscritto l'accordo relativo al trasferimento del ramo d'azienda dal Gruppo ISP a BPER Banca, nel quale le Organizzazioni Sindacali hanno richiamato la necessità di valorizzare i contenuti degli accordi sulle politiche commerciali di cui all'accordo nazionale 8 febbraio 2017, agli accordi del Gruppo ISP (3/8/2018), del Gruppo UBI (7/12/2018), del Gruppo BPER (2/8/2018);
- le Parti, trascorso un periodo congruo di attività della Commissione Paritetica di Gruppo per Politiche Commerciali sostenibili, hanno ritenuto di aggiornare l'accordo del Gruppo BPER del 2 agosto 2018 condividendo che il presente verbale costituisce a tutti gli effetti normativa aziendale;
- in data 13 dicembre 2021 il Servizio Relazioni di Lavoro è stato ridenominato in Direzione Relazioni Sindacali e HR Services;

le Parti hanno convenuto quanto segue

Art. 1 - Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo.

Art. 2 - Finalità della revisione dell'accordo

- Rendere maggiormente esigibili i contenuti degli accordi, nazionali ed aziendali;
- Chiarire gli ambiti di comportamento difforni non consentiti;
- Valutare i comportamenti in violazione degli accordi nazionali ed aziendali in materia, ai fini della loro rimozione e di eventuali interventi anche di natura disciplinare;
- Divulgare in modo capillare e costante i contenuti del presente Accordo a tutto il personale.

Art. 3 - Commissione Paritetica Gruppo BPER

Le Parti confermano il ruolo centrale della Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali Sostenibili (d'ora in avanti Commissione) che rappresenta l'organismo deputato a:

- confronto in merito alle tematiche del presente Accordo;
- esame delle segnalazioni sottoposte alla Commissione, garantendo la massima riservatezza ed anonimato;
- indirizzare e favorire l'attuazione coerente di quanto previsto nel presente accordo;
- verifica e monitoraggio delle misure messe in atto per il rispetto del presente Accordo, con particolare riguardo a quelle finalizzate a rimuovere comportamenti difforni o anomali, nonché degli eventuali interventi volti a migliorare il clima aziendale nonché la qualità dei rapporti tra i lavoratori e le lavoratrici;
- interloquire con la Commissione Nazionale, in coerenza con quanto stabilito dall'Accordo

Nazionale 08/02/2017.

La Commissione sarà costituita da due componenti per ciascuna Organizzazione Sindacale che abbia una Delegazione Sindacale di Gruppo regolarmente costituita, come da accordo nazionale sulle libertà sindacali del 25/11/2015 come rinnovato in data 25/2/2019 e da un pari numero di componenti espressione delle Aziende del Gruppo BPER.

Per la regolarità della riunione è indispensabile la presenza di almeno un componente per ciascuna organizzazione sindacale, nonché, lato Azienda, la presenza del Referente Aziendale o di un suo sostituto nominato dalla Capogruppo. I nominativi dei componenti la commissione dovranno essere comunicati dalle Parti entro 30 giorni dalla stipula del presente accordo. Eventuali modifiche dei nominativi della Commissione dovranno essere comunicate direttamente all'Organismo.

La Commissione si riunirà di norma con cadenza bimestrale, salvo richieste di parte sindacale motivate da ragioni di urgenza, nel qual caso la Commissione si riunirà non oltre il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

La Commissione, per l'espletamento della propria attività, potrà ricorrere al supporto delle funzioni aziendali competenti nelle materie di volta in volta affrontate. La Commissione individua al proprio interno due componenti, uno di parte datoriale e uno di parte sindacale, ai quali è attribuita la funzione di assicurare l'operatività della Commissione stessa incluse le attività di convocazione delle riunioni e la predisposizione dei relativi ordini del giorno. I/Le componenti di parte sindacale saranno incaricati secondo un criterio di rotazione quadrimestrale. I destinatari delle segnalazioni di cui all'art. 4 dovranno esaminarle, valutandone la fondatezza e la coerenza rispetto ai contenuti del presente accordo, per il successivo inoltro alla Commissione, alla quale dovranno giungere in forma riservata anonima al fine di tutelare integralmente i segnalanti.

In caso di segnalazioni pervenute alle caselle di posta dedicate

politichecommerciali@bper.it

politichecommercialifabi@bper.it

politichecommercialifirst@bper.it

politichecommercialifisac@bper.it

politichecommercialiulca@bper.it

politichecommercialiunisin@bper.it

di comportamenti non conformi a quanto indicato dagli accordi e della normativa aziendale in materia, per le quali i destinatari, come definito al successivo art. 4, hanno valutato l'inoltro alla Commissione, nell'ambito dei previsti incontri, la stessa si riunirà per:

- analizzare le segnalazioni pervenute;
- verificare la conformità rispetto al contenuto del presente accordo dei comportamenti oggetto di segnalazione e, in caso di sussistenza di elementi non rispondenti alla normativa, anche il livello di difformità o di elusione;
- valutare i comportamenti difformi o elusivi.

Eventuali comportamenti difformi rispetto ai principi sopra menzionati ed esaminati nell'ambito delle riunioni di Commissione, formeranno oggetto della più ampia valutazione da parte dell'azienda sotto tutti gli aspetti di competenza del datore di lavoro anche per le eventuali più opportune determinazioni ai fini della loro rimozione, prestando particolare attenzione ai casi di reiterazione di comportamenti ritenuti difformi o elusivi.

Nell'ambito degli incontri della Commissione, l'Azienda comunicherà i dati relativi ai provvedimenti assunti per eventuali violazioni degli accordi in materia, ove determinati dall'azienda stessa, fornendo tempestivo riscontro relativamente alle segnalazioni analizzate. L'attività della Commissione dovrà essere finalizzata anche al progressivo miglioramento del clima aziendale per favorire uno spirito collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro, ad incentivare il rispetto delle lavoratrici e dei lavoratori, della centralità del cliente e ad assicurare la riservatezza riguardo le informazioni trattate.

Resta fermo quanto previsto dal regolamento nazionale 17 ottobre 2017, in caso di questioni che non abbiano trovato composizione nelle sedi Aziendali o di Gruppo.

Art. 4 - Ascolto attivo

Le parti concordano sull'importanza di prevedere delle modalità di "ascolto attivo" dei lavoratori; a tal fine sono attivate caselle di posta elettronica dedicate, per le quali è costantemente fornita adeguata informativa e presso le quali i lavoratori, anche per il tramite dei rappresentanti sindacali, comunque non in forma anonima possono far confluire eventuali segnalazioni di comportamenti contrari ai valori e ai principi enunciati nell'Accordo Nazionale 8/2/2017 nonché nel presente Accordo.

L'accesso alle predette caselle di posta elettronica è disciplinato da apposito regolamento operativo che è parte integrante del presente verbale di accordo.

Art. 5 - Referente aziendale

In conformità al disposto del punto 9 dell'Accordo Nazionale, le funzioni di referente in materia di Politiche Commerciali di cui al presente accordo, fino a revoca, saranno svolte dal Responsabile della Direzione Relazioni Sindacali e HR Services della Capogruppo.

Il referente aziendale sarà un componente permanente nell'ambito della Commissione di cui al precedente articolo. Eventuali modifiche nella designazione del Referente saranno oggetto di una comunicazione preventiva agli organi di Coordinamento di Gruppo delle OO.SS.

Art. 6 - Informazione e comunicazione

Il Gruppo BPER si impegna a diffondere e promuovere la cultura legata al tema delle politiche commerciali sostenibili e ad una coerente organizzazione del lavoro tramite una corretta informazione del personale.

Il portale aziendale Blink, in un'apposita sezione dedicata denominata "Politiche commerciali e organizzazione del lavoro" in Home Page - Servizi per il Personale, sarà il principale strumento su cui sono riportate:

- le comunicazioni aziendali dedicate al personale, volte a informare e aggiornare i lavoratori riguardo alla materia delle politiche commerciali sostenibili e ad una coerente organizzazione del lavoro;
- la normativa di riferimento (compreso il presente accordo e l'allegato regolamento operativo nonché l'Accordo Nazionale del 08/02/2017);
- i testi dei Codici Etici emanati dall'Azienda in vigore nelle Società del Gruppo BPER, con particolare attenzione alla divulgazione dei principi di responsabilità sociale e di sostenibilità e la normativa tempo per tempo vigente in materia di whistleblowing.

Tutte le comunicazioni aziendali, da effettuarsi su dispositivi aziendali, (scritte e verbali, telefoniche, chat su device aziendali, mail, riunioni in presenza e in remoto) devono essere improntate al rispetto della vigente normativa, anche in materia di orario di lavoro, nel rispetto del diritto alla disconnessione, senza abusi, reiterazioni e messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori, offensivi o vessatori nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori nonché lesivi della loro dignità e professionalità.

Art. 7 - Formazione

Anche in relazione ai principi e valori della presente intesa, le parti considerano centrale il ruolo della formazione; pertanto le Aziende del Gruppo BPER favoriranno, laddove non già presenti, l'inserimento tempo per tempo nei piani formativi di specifici corsi di formazione, che potranno essere oggetto di confronto nelle Commissioni paritetiche sulla formazione, laddove costituite o, in assenza, delle RSA aziendali, (da finanziare, ove possibile, attraverso i Fondi Interprofessionali), dedicati al potenziamento delle professionalità e competenze sia tecniche sia relazionali del personale impegnato nella vendita e nel coordinamento delle relative attività volti a:

- sviluppare, in coerenza con le mansioni svolte, le necessarie competenze di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridiche volte a favorire l'adozione di comportamenti professionali conformi alle norme in materia con particolare

- attenzione alle disposizioni Mifid, Ivass e antiriciclaggio;
- dedicare specifica formazione al personale impegnato in attività di vendita ai fini di una corretta attività di valutazione della “propensione al rischio e/o copertura” e delle effettive esigenze della clientela, con particolare attenzione ai prodotti finanziari/assicurativi;
 - diffondere tra tutti i lavoratori una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione per il supporto dell’azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità ed esperienze;
 - favorire l’adozione di comportamenti positivi attraverso l’analisi di “buone pratiche” coerenti con il presente accordo;
 - sviluppare i principi generali di responsabilità sociale e sostenibilità, anche con riguardo a quelli esplicitati nei Codici Etici Aziendali e nel Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, nonché la divulgazione dei contenuti del presente Accordo, anche nei programmi formativi per ruoli di responsabilità.

La formazione sopra descritta sarà continua, specifica e specialistica, ai sensi delle norme del CCNL e degli accordi aziendali - incluso il rispetto al diritto alla disconnessione - finalizzata a prevenire e contrastare situazioni di criticità, diffondendo una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza, ricercando la valorizzazione del lavoro di squadra.

La formazione online, quando viene svolta presso l’unità produttiva di appartenenza, deve essere effettuata nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente nelle aziende destinatarie del presente accordo.

Art. 8 - Obiettivi Commerciali

Le parti, richiamando integralmente l’art. 3 dell’Accordo 8/2/2017 che sancisce obiettivi, principi e valori, condividono che la reputazione e la fiducia sono valori cui ispirarsi per riaffermare la centralità del settore bancario.

Le Aziende del Gruppo, nel perseguire i propri obiettivi economici, improntati alla creazione di valore sostenibile anche a medio/lungo termine, devono mirare all’eccellenza della performance, in termini di “qualità e valore” dei prodotti e servizi offerti.

Le politiche commerciali delle stesse dovranno favorire il raggiungimento degli obiettivi di produttività e redditività, anche in ottica di fidelizzazione dei clienti, nell’interesse comune di imprese, lavoratrici, lavoratori e clientela.

Pertanto gli obiettivi commerciali saranno assegnati secondo criteri di oggettività, trasparenza e sostenibilità nel tempo considerando le peculiarità dei mercati, dei territori e delle aree di business.

Gli eventi e le iniziative a supporto dell’attività commerciale, tempo per tempo rilasciati, devono essere coerenti con gli obiettivi di budget e devono costituire uno strumento di sostegno al raggiungimento degli stessi in termini di pianificazione, formazione, comunicazione e calibrazione quantitativa. Tali iniziative non devono costituire in alcun modo strumenti per esercitare improprie pressioni commerciali, ma devono essere un ausilio integrativo per supportare il raggiungimento degli obiettivi commerciali definiti dall’Azienda. La frequenza delle iniziative e degli eventi definiti dall’Azienda dovrà essere coerente con quanto sopra.

La tempistica di conseguimento degli obiettivi, definiti dall’Azienda, sarà programmata tenendo conto della normativa di riferimento tempo per tempo vigente.

Tutte le azioni si pianificheranno e si svolgeranno nel rispetto dei valori e dei principi enunciati nel presente accordo.

Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa, non costituisce motivazione per l’assegnazione a ruoli differenti o trasferimenti e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 41 e 80, comma 2, del CCNL 19/12/2019.

Art. 9 - Monitoraggio e analisi dei dati commerciali

Le parti convengono che nel Gruppo Bper le comunicazioni debbano essere costantemente improntate a modalità rispettose della dignità e professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, prive di messaggi che possano risultare fuorvianti, intimidatori, offensivi, vessatori o elusivi del presente Accordo.

Al fine di evitare comportamenti non conformi ai principi e alle norme enunciati nell'Accordo Nazionale del 08/02/2017 nonché nel presente Accordo, l'analisi dei dati commerciali dovrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- utilizzando comunicazioni, da effettuarsi su dispositivi aziendali, (scritte e verbali, telefoniche, chat su device aziendali, mail, riunioni in presenza e in remoto) rispettose della dignità e professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, del diritto alla disconnessione e prive di messaggi che possano risultare fuorvianti e vessatori;
- con riunioni di orientamento commerciale, effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa e con salvaguardia del diritto alla disconnessione e convocate con adeguato preavviso, favorendo la massima inclusione;
- utilizzando modalità e strumenti in cui i tempi di contatto con la clientela (anche interna), sia essa fisica o virtuale, non costituiscano elemento di valutazione e osservazione a livello individuale;
- con monitoraggio e verifica dei dati commerciali, attuati con modalità strutturate e proceduralizzate al fine di inibire condotte improprie e indebite pressioni a qualsiasi livello, in particolare utilizzando i dati rilevati per l'identificazione di punti di forza e di debolezza e la conseguente pianificazione di interventi correttivi mirati, nel rispetto della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori e della tutela degli stessi;
- con rilevazione dei dati commerciali (reportistica) effettuata sulla base di strumenti approntati centralmente dall'azienda e utilizzati secondo procedure predefinite e supporti tecnologici che consentano la verifica dell'andamento delle iniziative commerciali, dello stato dei "magazzini" (stato delle operazioni in corso e non ancora concluse) il riscontro degli obiettivi assegnati, la riduzione del rischio di errori e dell'eccessiva burocrazia. Tali strumenti saranno preventivamente comunicati alla Commissione Politiche Commerciali. Non è ammessa reportistica diversa da quella indicata dall'Accordo;
- non è ammessa la richiesta di dati previsionali riguardanti la vendita di prodotti alla clientela.

Art. 10 - Retribuzione variabile - Sistemi incentivanti e iniziative commerciali

Il presente Accordo mira a far sì che le prassi e i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne i sistemi incentivanti e le iniziative commerciali, siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui al punto 2 dell'Accordo 8/2/2017 nonché del CCNL e a quanto previsto dal presente Accordo, ribadendo che, per la loro importanza, al fine di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui agli articoli 51 (Premio aziendale) e 54 (Sistema incentivante) del CCNL 19/12/2019 trovino piena e puntuale applicazione.

In particolare i sistemi incentivanti devono essere fondati su criteri realistici basati sul medio e lungo termine e avere obiettivi sostenibili sia qualitativamente sia quantitativamente, ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione e di eventuale variazione degli stessi alla valorizzazione del lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

Art. 11 - Tutele

Le Parti richiamano quanto previsto dall'art. 7 dell'Accordo 08/02/2017 in tema di tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi.

Art. 12 - Norme finali

Resta ferma la disciplina prevista dalla vigente normativa in materia di whistleblowing.

Il presente Accordo, che sostituisce integralmente l'intesa del 2 agosto 2018, avrà validità sino

al 31 dicembre 2023 e si rinnoverà di anno in anno, fatta salva l'eventuale disdetta scritta di una delle Parti, da esercitarsi con un preavviso di almeno 60 giorni.

Nel caso in cui dall'attività della Commissione emergesse l'esigenza di adeguamento del presente accordo ovvero intervenissero ulteriori disposizioni a livello nazionale nelle materie disciplinate dal presente Accordo, le Parti s'incontreranno per valutare le eventuali integrazioni o modifiche da apportare. Letto, confermato, sottoscritto

L'Azienda:

BPER Banca S.p.A. _____

(anche in qualità di Capogruppo in nome e per conto delle seguenti Società: Bper Banca, Banco di Sardegna, Bibanca, Optima, Sardaleasing, Bper Credit Management, Sardaleasing, Numera)

Le Organizzazioni Sindacali:

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN