

## Protocollo di Intesa Sindacale

Il giorno 26 novembre 2010, in Bergamo

**Tra**

- UNIONE DI BANCHE ITALIANE SCPA, d'ora in poi, per brevità denominata solo "UBI Banca", o anche "Capogruppo", in nome e per conto anche delle Aziende del Gruppo UBI

**e**

la Delegazione sindacale di Gruppo ai sensi dell'art. 19 del CCNL 08/12/2007, formata dalla seguente Organizzazione Sindacale, rappresentate dalla Segreteria Nazionale, dalle Segreterie degli Organi di Coordinamento e/o dalle Rappresentanze Sindacali Aziendali:

- FALCRI

d'ora in poi denominata "O.S."

**Premesso che**

- la rapida evoluzione degli scenari economici 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 ed il successo dell'impresa;
- a tal fine le Parti, verificata la situazione all'interno del Gruppo, 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 ed alle modalità di organizzazione del lavoro;
- in relazione a quanto sopra, nell'incontro tenutosi il 16 settembre 2010 con la partecipazione del Vertice aziendale, le Banche del Gruppo UBI hanno dato avvio a un approfondito confronto con la O.S. sui principali punti di attenzione rappresentati da queste ultime, nel cui ambito sono state illustrate le linee guida con cui il Gruppo sta affrontando le problematiche sopra evidenziate;
- 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 del Dipendente; al riguardo il Gruppo si è reso disponibile ad un confronto finalizzato a verificare le metodologie, gli ambiti e gli strumenti del processo di indirizzo dell'attività commerciale anche alla luce delle criticità rappresentate dalle Organizzazioni Sindacali, tenuto conto dei principi dello sviluppo sostenibile e compatibile di cui al Protocollo 16 giugno 2004, della necessità aziendale di perseguire i legittimi obiettivi economici, nonché delle attuali condizioni di mercato e di concorrenza;
- nell'ambito del percorso di confronto cui le Parti hanno convenuto di dar vita, le stesse hanno ritenuto di dare la precedenza alle suddette problematiche e a tal fine:
  - si danno atto che le Aziende, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza della performance, in termini di qualità e convenienza dei prodotti e servizi offerti;
  - confermano che al Personale 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". A tale riguardo richiamano altresì le norme di legge emanate in materia: in particolare, il Regolamento ISVAP n. 5/2006 previsto dal Titolo IX del Codice delle Assicurazioni Private e il decreto legislativo 164/2007 col quale è stata recepita nel nostro ordinamento la Direttiva MiFID, a loro volta integrati dalle disposizioni di secondo livello emanate da Consob e Banca d'Italia;
  - 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 e i tempi di risposta e di una relazione con la clientela stabile e fiduciaria, basata su informazioni trasparenti, su scelte consapevoli;

- condividono la necessità di valorizzare la conoscenza del territorio e della clientela, anche attraverso il riconoscimento della professionalità e del ruolo proprio dei Responsabili di filiale;

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 ad incidere negativamente sul rapporto Banca/Cliente 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 delle aziende 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 del Gruppo e di adeguati livelli di competitività e produttività per le Aziende, 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 e equità;
- 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 di indirizzo commerciale;
- l'esigenza di evitare eventuali comportamenti difformi o non coerenti con i principi di cui sopra come, per esempio, il ricorso ad espressioni ed 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 ad incanalare l'attività nell'alveo dei suddetti principi.

#### AMBITI DI INTERVENTO

##### 1. Rilevazione dei dati

La rilevazione dei dati e dei risultati commerciali sarà effettuata esclusivamente sulla base di standard predisposti ed approvati a livello centrale, evitando il ricorso a strumenti e modalità approntati ad hoc e non validati dalle preposte strutture, così come la divulgazione di graduatorie comparative nominative e tra filiali/unità operative ed evitando la compilazione manuale di report contenenti dati comunque reperibili all'interno del sistema informativo.

##### 2. Sistema di valutazione

Sarà attuata, già a partire dal corrente anno, la separazione della valutazione professionale dalla valutazione della performance commerciale collegata al Sistema Incentivante.

##### 3. Modalità di indirizzo commerciale e definizione degli obiettivi

Nell'ambito degli incontri periodici con le strutture commerciali, saranno fornite 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 risultino comunque coerenti con le logiche di indirizzo dell'attività commerciale fatte proprie dal Gruppo.

In particolare, possono essere individuate come occasioni di "comportamento coerente" quelle riferite ai canali di relazione che rispettino le linee gerarchiche e funzionali, alla comunicazione improntata al rispetto anche formale delle regole e della corretta modalità di relazione interpersonale.

Nella predisposizione degli obiettivi commerciali saranno tenute in considerazione le peculiarità di mercato e delle Aziende di appartenenza, del loro dimensionamento effettivo, dei livelli di competenza degli addetti.

L'assegnazione alle singole filiali/unità operative di obiettivi relativi agli impieghi e al collocamento di prodotti finanziari e assicurativi dovrà essere attuata in coerenza con le disposizioni vigenti in materia di profilatura della clientela di riferimento.

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 di ciascuna azienda, mediante un processo di confronto tra i responsabili delle filiali/unità operative e i livelli superiori, volto anche a far emergere eventuali criticità e/o peculiarità insite nel mercato di riferimento o legate alle caratteristiche della stessa filiale/unità produttiva.

#### 4. Formazione

Saranno definiti appropriati interventi formativi periodici focalizzati sulla gestione del rapporto con i propri collaboratori (anche per i neo responsabili), con particolare attenzione agli aspetti riconducibili alla corretta gestione delle attività di indirizzo commerciale, secondo i principi e con le finalità proprie del presente Protocollo.

I lavoratori ad ogni livello dovranno essere messi in grado di acquisire tutte le competenze necessarie ad 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.

I Dirigenti sindacali potranno richiedere di partecipare alle attività formative finanziate col ricorso a fondi pubblici o di settore (ad es. FBA, Fondo di Solidarietà ex-DM 158/2000, ecc.).

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. I risultati rivenienti da tali test e questionari, in forma aggregata per Azienda, saranno portati a conoscenza della Commissione sul clima aziendale di cui al punto 8.

#### 5. Applicazione e rispetto della normativa

Particolare attenzione sarà rivolta affinché il fine del raggiungimento degli obiettivi assegnati determini comunque il pieno rispetto delle norme in vigore, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di antiriciclaggio o di contrasto all'usura, o derivanti dal regolamento ISVAP e dalla Direttiva MiFID.

A tale scopo il Gruppo si impegna ad effettuare analisi statistiche e monitoraggi periodici riguardanti il collocamento di prodotti finanziari e assicurativi da parte delle singole filiali/unità operative in relazione alla profilatura della clientela e a richiamare ai principi del presente Protocollo ove emergano dati che evidenzino comportamenti potenzialmente non pienamente coerenti con le normative in vigore al fine di assicurarne l'allineamento, fornendo comunicazione alla Commissione sul clima aziendale di cui al punto 8.

#### 6. Comunicazione

Si prevede l'inserimento, nei prossimi interventi "UBI Click" del Vertice del Gruppo, di un'apposita sezione dedicata alla diffusione, a tutti i dipendenti, dei principi cui si deve ispirare la politica di indirizzo e sviluppo commerciale, per evitare stili di relazione impropri e non in linea con le politiche del Gruppo. Il testo del presente Protocollo sarà pubblicato nell'intranet aziendale e nel bilancio sociale del Gruppo UBI.

Si farà luogo, altresì, ad apposite riunioni nelle aree territoriali per illustrare in dettaglio i contenuti del presente Protocollo ai responsabili commerciali territoriali e ai responsabili delle filiali/unità operative.

#### 7. Responsabilità Sociale d'Impresa – Commissione sulla formazione

L'Azienda si impegna all'adozione del Codice Etico di Gruppo che dovrà ispirarsi a principi coerenti con i contenuti del presente Protocollo e a predisporre, a questo riguardo previo incontro con le OO.SS., il piano strutturato di interventi per la relativa attuazione (comunicazione interna ed esterna, formazione del Personale).

Si impegna, inoltre, ad avviare nell'ambito della Commissione di Gruppo sulla Formazione, un confronto finalizzato ad individuare percorsi formativi in tema di Responsabilità Sociale d'Impresa in linea con i principi individuati nel Codice Etico.

Nell'ambito delle attività della suddetta Commissione potranno altresì essere affrontate e sviluppate le tematiche relative alla pianificazione di interventi formativi comportamentali e sulla gestione del rapporto con i

collaboratori e ai contenuti del progetto VALO.RE (cfr. documento allegato), specificamente diretto alla valorizzazione del ruolo di Responsabile di filiale.

8. Commissione sul Clima

Al fine di verificare l'attuazione di quanto previsto nel presente Protocollo, viene istituita a livello aziendale una Commissione paritetica sul clima.

Tale organismo sarà convocato dall'Azienda in via ordinaria con cadenza semestrale – e/o 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 soluzioni.

La suddetta Commissione avrà inoltre il compito di monitorare e verificare l'implementazione progressiva degli interventi aziendali - di tipo organizzativo, operativo e procedurale - volti a migliorare i livelli qualitativi di servizio forniti alla clientela interna ed esterna, soprattutto in termini di risoluzione delle problematiche operative - anche attraverso la professionalizzazione, formazione e aggiornamento continuo dell'Help Desk - di razionalizzazione della normativa interna e di semplificazione della modulistica.

\*\*\*\*

UBI Banca presenterà alle Delegazioni Sindacali di Gruppo il Bilancio Sociale del Gruppo UBI approvato dagli Organi preposti.

\*\*\*\*

**Norma Finale**

I contenuti del presente Protocollo si intendono sottoscritti e adottati da tutte le Aziende del Gruppo UBI, qui rappresentate dalla Capogruppo UBI Banca.

---

UNIONE DI BANCHE ITALIANE Scpa

---

FALCRI