

## POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

In Milano, in data 7 ottobre 2015

tra

- Intesa Sanpaolo S.p.A., anche nella qualità di Capogruppo (di seguito ISP)

e

- le Delegazioni di Gruppo delle OOSS FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB , UGL-CREDITO, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI-SILCEA

premessi che

- nell'ambito del settore finanziario, sempre più connotato da forti cambiamenti degli scenari di mercato e caratterizzato dalla mutevolezza degli assetti organizzativi, dei processi e delle professionalità, la realizzazione del Piano d'Impresa 2014/2017 del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito Piano) richiede un costante impegno e soluzioni innovative per assicurare un equilibrato rapporto tra le nuove condizioni lavorative e la soddisfazione dei bisogni del cliente;
- il Piano individua le persone tra i fattori abilitanti su cui investire per massimizzare la creazione di valore in modo sostenibile e a lungo termine, promuovendo altresì la diffusione di corretti comportamenti e buone pratiche da agire nello svolgimento di tutte le attività;
- i principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori basati sul rispetto delle persone, della dignità e della professionalità di ciascuno, in un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia e lealtà, sono le basi delle relazioni interpersonali nel Gruppo e costituiscono elementi fondanti del Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario, già sottoscritto a livello Nazionale in data 16 giugno 2004;
- con l'accordo di rinnovo del CCNL 31 marzo 2015, vengono elencati i principi ai quali dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano detto CCNL, che qui si intendono integralmente richiamati;
- in sede di "Comitato welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile" (di seguito Comitato Welfare) – organismo appositamente istituito dal Protocollo delle Relazioni Industriali del 24 febbraio 2014 (di seguito Protocollo), con l'obiettivo di migliorare il benessere e la produttività aziendale – le Parti hanno dedicato specifiche sessioni di confronto per analizzare e approfondire le tematiche attinenti le politiche commerciali ed il clima aziendale, individuando opportune iniziative di miglioramento e di sensibilizzazione che coniughino l'impegno al raggiungimento di risultati con la costante diffusione di corretti comportamenti nello svolgimento di tutte le attività, in linea con quanto previsto dal Codice Etico;
- con l'accordo sottoscritto in data odierna le Parti hanno confermato la materia delle politiche commerciali e clima aziendale tra quelle da disciplinare nell'ambito del Contratto Collettivo di secondo livello del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito Contratto di secondo livello);

si conviene quanto segue:

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo che viene inserito quale appendice al Contratto di secondo livello, in applicazione della lettera b., con le specificità di seguito indicate.
2. E' riaffermata la profonda valenza dei principi del Codice Etico del Gruppo e ribadito che, nello svolgimento di tutte le attività:
  - le relazioni in Azienda devono essere basate sulla fiducia reciproca e sul rispetto della personalità e dignità, anche professionale, nonché della privacy di ciascuno;
  - la definizione degli obiettivi deve avvenire ponendo la massima attenzione a favorire la comprensione e la condivisione dei medesimi, attraverso azioni di affiancamento e supporto nonché la predisposizione di strumenti idonei;
  - l'impegno al raggiungimento dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo, ottenibile mediante azioni commerciali e politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate, si deve coniugare con la diffusione di corretti comportamenti nello svolgimento di tutte le attività svolte dal Personale.
3. E' altresì condiviso l'obiettivo di favorire forme di comportamento coerenti con i principi sopra esposti al fine di migliorare il clima aziendale, lo spirito di squadra, i rapporti di collaborazione e cooperazione fra colleghi, orientando le azioni dei singoli attraverso forme e modi che rispettino i principi etici, la professionalità, l'impegno, la privacy e la dignità del personale, nel rispetto della normativa vigente.
4. Nel presente accordo sono individuate le azioni positive atte a prevenire comportamenti non in linea con i principi e gli obiettivi di cui sopra.

## **AZIONI POSITIVE**

### **a. Comportamenti**

Viene ribadita la necessità di rispettare le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità del personale, confermando l'importanza della formazione, dell'informazione e della sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che ricoprono posizioni di responsabilità in merito alle forme e ai modi con cui devono essere svolte le azioni di indirizzo, incluse quelle commerciali.

Gli obiettivi, che devono essere comunicati in modo chiaro e tempestivo, sono definiti anche tenendo conto degli aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela, al suo mantenimento e sviluppo e in considerazione delle peculiarità del mercato e della territorialità delle unità operative.

Le attività di pianificazione, indirizzo e allineamento, finalizzate al complessivo raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi, devono essere trasmesse ai diversi livelli nel rispetto delle linee gerarchiche e funzionali, delle regole aziendali e della corretta modalità di relazione interpersonale.

Il perseguimento del budget e degli obiettivi assegnati dovrà avvenire valorizzando la collaborazione tra colleghi e il consolidamento dello spirito di squadra, al fine di agevolare il raggiungimento degli obiettivi stessi in una logica di gruppo e di miglioramento della qualità del rapporto con la clientela interna/esterna.

L'impegno dell'Azienda è volto ad assicurare il controllo e le condizioni di effettiva applicabilità delle indicazioni rivolte ai dipendenti in ordine ai comportamenti da seguire nella relazione con i colleghi e la clientela, nel rispetto delle previsioni di legge e di contratto applicabili.

Inoltre si adopererà per garantire la più ampia diffusione della normativa, con regole chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela e per quel che attiene la valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della propensione al rischio del cliente, curando la formazione e il costante aggiornamento in materia.

## **b. Reportistica**

Il Gruppo persegue la costante ricerca di supporti tecnologici semplici e facilmente utilizzabili, volti alla riduzione degli adempimenti burocratici e/o ripetitivi e al miglioramento dei tempi e della qualità della risposta, fattori determinanti per supportare i colleghi nella cura della relazione con la clientela interna/esterna.

La rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, senza inutili ripetizioni.

I dati raccolti dovranno essere strutturalmente utilizzati per finalità coerenti con i principi sopra esposti, in modo da non essere lesive della dignità personale e professionale del personale.

## **c. Formazione**

Il Gruppo, nel confermare la centralità della formazione come veicolo di diffusione di una corretta gestione delle attività, incluse quelle di indirizzo commerciale e di relazione con la clientela secondo i principi e le finalità di cui al presente accordo, continuerà a prevedere – nell'ambito delle varie iniziative formative tempo per tempo programmate - interventi volti a:

- aggiornare e sviluppare le competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale, in particolare dei responsabili cui è demandato il perseguimento degli obiettivi commerciali;
- favorire una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo;
- favorire l'adozione di comportamenti positivi attraverso la comparazione di "best and worst practices" nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei colleghi;
- favorire un'attività di reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze anche attraverso specifiche attività formative (es. role playing).

#### **d. Segnalazione comportamenti ritenuti non coerenti**

Viene attivato, in via sperimentale sino al 31 dicembre 2016, il percorso di segnalazione dei comportamenti ritenuti non coerenti con i principi contenuti nel presente accordo.

Allo scopo sarà predisposta apposita casella e-mail, cui dovrà essere indirizzata la segnalazione con utilizzo del modulo allegato alle presenti intese (All. 1).

Al fine di consentire di disporre di tutti gli elementi essenziali alla valutazione, la segnalazione dovrà contenere nome, cognome, società di appartenenza, sede di lavoro, firma del collega, area tematica di riferimento, descrizione dell'evento nonché eventuale documentazione pertinente alla segnalazione stessa.

A fronte della e-mail di segnalazione, il collega riceverà comunicazione di avvenuta ricezione e, qualora non fossero presenti tutti i dati essenziali richiesti, verrà informato circa la necessità di provvedere all'integrazione dei medesimi.

La segnalazione debitamente compilata e firmata dall'interessato potrà altresì pervenire, sempre indirizzata all'apposita casella, per il tramite dei Coordinatori RRSSAA delle Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti.

Al fine di preservare chi effettuerà la segnalazione da azioni discriminatorie o in genere penalizzanti, in linea con le previsioni del Codice Etico, sarà garantita la massima riservatezza in coerenza agli obblighi di legge in materia di privacy.

In coerenza con quanto previsto nel Protocollo delle Relazioni Industriali si conferma la centralità del Comitato Welfare in ordine alla progettazione, proposizione e verifica delle iniziative, anche formative, avviate in materia di politiche commerciali e clima aziendale.

L'Azienda procederà alla classificazione delle segnalazioni raccolte, che saranno messe a disposizione, con cadenza di massima bimestrale, in forma aggregata e anonima, secondo criteri di omogeneità per territorio, aree tematiche e frequenza, includendo tutti gli elementi necessari all'analisi.

Nell'ambito degli incontri del Comitato Welfare:

- sarà garantito un costante monitoraggio e saranno analizzate le iniziative e/o le misure messe in atto in relazione ai fattori, organizzativi e gestionali, che possono aver determinato le fattispecie segnalate;
- saranno proposte iniziative di intervento volte a migliorare, in via continuativa, la qualità dei rapporti tra i collaboratori ed il clima aziendale ed a prevenire e contrastare situazioni di criticità, attraverso il ricorso a interventi di comunicazione e formazione idonei ad affermare una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza.

## **5. Decorrenze**

Il presente verbale di accordo scadrà il 31 dicembre 2017.

L'Azienda si impegna a diffondere le iniziative contenute nel presente accordo, dandone piena informazione a tutto il Personale del Gruppo.

INTESA SANPAOLO S.p.A.  
(anche n.q. di Capogruppo)

FABI

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

SINFUB

UGL CREDITO

UILCA

UNISIN

**MODULO SEGNALAZIONE**

[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)

Spett.le  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo  
Sostenibile  
(c/o Relazioni Industriali)  
Piazza Paolo Ferrari, 10  
20121 MILANO

Nome..... Cognome ..... Cid/Matricola.....

Società di appartenenza.....

Sede di Lavoro.....

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....  
.....  
.....  
.....

Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento .....

Luogo, data

.....

Firma

.....

 Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";  
 La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:  
[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)