



## SEGRETERIE DI COORDINAMENTO BANCA INTESA

### GRAZIE ALLE AZIONI DI LOTTA DEI COLLEGHI BANCA INTESA DICE:

## **NO! ALLE PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE**

In data odierna, è stato sottoscritto un importante accordo (allegato), che, in sintesi, prevede:

- di Impegnare l'azienda ad individuare **obiettivi raggiungibili** nella definizione dei programmi commerciali, tenendo conto delle peculiarità del mercato, della clientela e della realtà territoriale di ciascuna filiale;
- che il raggiungimento degli obiettivi, come sopra definiti, non determini comportamento in contrasto con la deontologia professionale nei confronti della clientela e mancato rispetto della professionalità e della dignità delle persone impegnate nell'attività di vendita dei prodotti;
- formazione e meccanismi di verifica e controllo sul rispetto dell'accordo stesso.

L'accordo è un importante strumento per il miglioramento del clima aziendale, la condivisione e il contemperamento delle esigenze dei lavoratori con quelle di competitività aziendale richiesta dal mercato, nonché lo sviluppo di una redditività sostenibile.

Gli **obiettivi** dovranno essere raggiungibili e di qualità (con **soddisfazione del cliente**), tempestivamente conosciuti dal lavoratore, ed oggetto di riunioni periodiche di carattere formativo.

L'accordo, diffuso tramite circolare aziendale, **impegna l'azienda ad adottare le opportune iniziative allo scopo di ricondurre al rispetto dei principi dell'accordo stesso eventuali comportamenti e/o azioni non conformi agli stessi.**

I principi dell'accordo costituiranno elemento costante dei piani formativi di carattere generale e/o specifico. Il Comitato Paritetico sulla Formazione ne monitorerà l'attuazione.

Gli Uffici Relazioni Sindacali territoriali raccoglieranno e si attiveranno, con la massima ed assoluta riservatezza, sulle **segnalazioni – effettuati dal Personale della rete - di comportamenti eventualmente non coerenti** ai principi del protocollo. Tali segnalazioni



potranno avvenire con le modalità che il lavoratore ritiene più opportune, ma, soprattutto, con **l'ausilio del proprio Sindacato di riferimento**, qualora richiesto.

L'insieme delle tipologie di segnalazioni ricevute saranno oggetto di confronto negli incontri semestrali tra Azienda e OO.SS. (protocollo del 29/12/2004).

Saranno organizzati Focus Group in ogni macroregione sui temi in oggetto. Saranno coinvolti, oltre tutti i rappresentanti della "filiera" commerciale (Direttori, Gestori, Responsabili di segmento....), anche rappresentanti sindacali.

E' stato, inoltre, istituito un confronto a livello nazionale, un Osservatorio che monitorerà e valuterà le eventuali soluzioni sulle segnalazioni che perverranno dagli incontri a livello di macro regione (cfr. regolamento allegato).

Banca Intesa si impegna, in coerenza con la volontà di diffondere la cultura di **responsabilità sociale d'impresa**, a far sì che i principi del protocollo siano recepiti nel **Codice Etico aziendale** in corso di definizione.

**All'atto della sottoscrizione, abbiamo chiesto a Banca Intesa un formale impegno ad agevolare l'adozione di analogo accordo con tutte le Banche del Gruppo Intesa: siamo in attesa di una decisione in merito, che, nello spirito dell'accordo stesso, ci auguriamo positiva.**

Milano, 5 aprile 2006

Le Segreterie

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5 aprile 2006, in Milano,

tra

Banca Intesa S.p.A.

e

le OO.SS.LL.

premesso che:

- il settore bancario è interessato da fasi di progressiva e rapida innovazione organizzativa e da momenti di profonda trasformazione dei processi, delle attività commerciali e delle relative professionalità in un mercato caratterizzato da un accentuato confronto competitivo fra le Banche, che nello svolgimento delle relative attività commerciali, richiede un costante impegno verso il raggiungimento dei risultati;
- il Piano di Impresa 2005/2007 - superata la fase di riorganizzazione e ristrutturazione nell'ambito della quale tutte le Parti, pur nel rispetto dei ruoli, hanno assicurato il massimo contributo al riposizionamento strategico e al riequilibrio competitivo della Banca - individua obiettivi economici e patrimoniali coerenti con l'intento di collocare il Gruppo nel novero dei migliori operatori europei attraverso:
  - o il conseguimento di una redditività sostenibile, fondata sulla crescita dei ricavi e su una forte disciplina sui costi,
  - o uno sviluppo ulteriore della qualità della relazione con i clienti,
  - o la valorizzazione delle persone,
  - o la concreta attuazione di principi di responsabilità sociale;
- la deontologia professionale nei confronti della clientela e il rispetto della professionalità e della dignità delle persone costituiscono valori condivisi ai quali si deve uniformare il comportamento di quanti operano in Banca Intesa;
- le linee di condotta del personale e, in particolare, di quello dedicato ad attività commerciali, devono essere improntate al rispetto dei valori etici fondamentali quali la dignità delle persone, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;

- in questo contesto, il miglioramento continuo del clima aziendale, caratterizzato dal dialogo e dalla fiducia nel rapporto fra la Banca, le OOSLL e il personale, resta l'obiettivo prioritario che le Parti si impegnano a riaffermare;
- con il Protocollo sulle Relazioni Sindacali di Banca Intesa stipulato il 29 dicembre 2004, le Parti aziendali, dopo aver assunto *"...il consenso quale obiettivo da perseguire ai diversi livelli"*, hanno concordato *"... sulla necessità di adottare un sistema complessivo di relazioni industriali che, tenendo conto dei principi generali, delle normative e delle regolamentazioni di cui alle leggi ai contratti e ai protocolli vigenti, si articoli in momenti di informazione e di consultazione sia in sede nazionale sia in sede territoriale tenuto conto dei modelli organizzativi adottati dalla Banca"*;
- in tale scenario, le Parti intendono proseguire la riflessione avviata con il Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario, sottoscritto fra le Parti Nazionali in data 16 giugno 2004 - i cui contenuti si richiamano integralmente - in materia di conseguente impiego delle risorse umane nella prospettiva di individuare - fermi restando gli obiettivi economici e produttivi - soluzioni e/o misure coerenti con il miglioramento continuo della qualità dei rapporti in Azienda;
- a tal fine le Parti intendono collaborare attivamente per dare concreta evidenza ai principi del presente Verbale di Accordo e sono impegnate ad avviare un percorso che prevede momenti di ascolto, informazione, consultazione e orientamento, affinché l'attività di indirizzo commerciale - con particolare riguardo all'utilizzo delle metodologie di lavoro "per obiettivi"- si svolga nel rispetto dei principi in esso affermati,

le Parti convengono quanto segue:

1. la premessa fa parte integrante del presente Verbale di accordo;
2. l'Azienda, nella definizione dei programmi commerciali, si impegna a individuare obiettivi raggiungibili e a introdurre anche obiettivi qualitativi (indicatori di customer satisfaction ovvero altri indici oggettivamente misurabili). In particolare:
  - a. la formulazione degli obiettivi e le logiche di assegnazione continueranno a tenere conto delle peculiarità di mercato, clientela e territorio di ciascuna filiale;
  - b. detti obiettivi saranno portati a conoscenza del personale con la massima tempestività e trasparenza;
  - c. obiettivi, azioni e piani commerciali saranno periodicamente oggetto di esame a livello delle competenti funzioni, sia di Area Territoriale sia di Filiale, nell'ambito delle riunioni e/o iniziative anche di carattere formativo che, tempo per tempo, saranno realizzate al riguardo;
3. l'Azienda si impegna a diffondere, anche attraverso apposita circolare, il presente Verbale di Accordo al fine di favorire l'adozione di comportamenti coerenti con i principi nello stesso affermati, da parte di tutto il personale della Rete e, in particolare, dei collaboratori impegnati in attività commerciali di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di vendita di prodotti e servizi, impegnandosi altresì a ricondurre al rispetto dei principi di cui al presente Verbale di accordo eventuali comportamenti e/o azioni con gli stessi non conformi, adottando opportune iniziative;

4. i principi del presente Verbale di accordo, costituiranno riferimento costante nella definizione degli interventi di formazione di carattere generale e/o specifica, in particolare:
  - a. gli interventi formativi saranno sempre più orientati a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, lo sviluppo delle competenze, la creazione di valore, la qualità del servizio offerto e la corretta interazione con la clientela;
  - b. nell'ambito dei percorsi formativi dedicati al personale che riveste ruoli commerciali e nei vari momenti di incontro a livello di Area e di Filiale, saranno adeguatamente illustrate le caratteristiche dei prodotti, nonché fornite indicazioni sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, con particolare attenzione alla valutazione del profilo di rischio del cliente;
5. nell'ambito del Comitato Paritetico sulla formazione di cui al Protocollo 29 dicembre 2004, l'Azienda fornirà alle OOSLL un dettaglio delle iniziative formative ad hoc e dei percorsi formativi attivati nei confronti del personale commerciale della Rete;
6. ai fini di cui sopra:
  - a. Banca Intesa organizzerà, con cadenza trimestrale, un apposito incontro (focus group) presso ciascuna delle sei "Macro Regioni" finalizzato al coinvolgimento e allo sviluppo di un dialogo proattivo sui temi oggetto del presente Verbale, per favorire la diffusione dei principi in esso contenuti e il miglioramento continuo della qualità delle relazioni all'interno dell'Azienda. Banca Intesa organizzerà - con la medesima cadenza - un focus group aggiuntivo presso una delle "Macro Regioni".  
Detti incontri - il cui coordinamento sarà garantito da esperti esterni nominati dall'Azienda - vedranno coinvolto un campione rappresentativo di esponenti della Direzione RRRUU e della Divisione Rete a vari livelli e funzioni (ad esempio: Gestori, Direttori, Formatori, Responsabili di Segmento, Responsabili Territoriali di Segmento, Coordinatori RRUU).  
In ciascun incontro, le OOSLL firmatarie del presente Verbale di accordo, potranno segnalare la partecipazione di due esponenti, appositamente designati per iscritto secondo un meccanismo di rotazione, in rappresentanza di tutte le OOSLL;
  - b. Banca Intesa raccoglierà - per il tramite degli Uffici Relazioni Sindacali territoriali presso le "Macro Regioni"- le segnalazioni provenienti da singoli dipendenti e/o dalle OOSLL su comportamenti non coerenti con i principi enunciati dal presente Verbale di accordo.  
Nell'ambito degli incontri semestrali previsti dal Protocollo 29 dicembre 2004, detti Uffici forniranno un'informativa sulle differenti tipologie di soluzioni adottate circa le segnalazioni pervenute all'Azienda.  
In tale ambito, i Segretari del Coordinamento Territoriale potranno formulare, in apposita riunione, eventuali proposte di azioni positive utili a prevenire le criticità segnalate;
  - c. viene istituito un Osservatorio – il cui funzionamento è disciplinato con separato Regolamento – al quale sono attribuite le seguenti funzioni:
    - o classificare secondo criteri omogenei le segnalazioni di comportamento non coerenti con i principi enunciati nel presente Verbale di accordo trasmesse su istanza dei Segretari del Coordinamento Territoriale nell'ambito degli incontri a livello di "Macro Regione", garantendone il periodico monitoraggio;

- analizzare le soluzioni adottate in rapporto all'esistenza di condizioni di lavoro, fattori organizzativi e gestionali che possano aver determinato la criticità rilevata, al fine di valutarne l'estensibilità a tratto generale e l'individuazione di ulteriori iniziative specifiche;
  - formulare proposte di azioni positive finalizzate alla prevenzione delle situazioni di criticità anche alla luce delle indicazioni rivenienti dagli incontri (focus group) organizzati dall'Azienda a livello di "Macro Regione";
  - promuovere opportune iniziative a sostegno di interventi di miglioramento, valutando in particolare - anche in collegamento con il Comitato bilaterale per la formazione di cui al Protocollo 29 dicembre 2004 - il ricorso a idonei interventi di formazione volti ad affermare sempre più una cultura organizzativa improntata ai valori del rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, integrità e trasparenza (ad es. aggiornamento/introduzione processi operativi, miglioramento modalità di comunicazione, introduzione reportistica ad hoc, interventi formativi strutturati per figure professionali, interventi di "coaching" ecc);
7. il presente Verbale di accordo ha natura sperimentale e scadrà il 31 dicembre 2007.

#### DICHIARAZIONI DELL'AZIENDA

- I. *Banca Intesa – anche in coerenza con la volontà aziendale di diffondere la cultura della Responsabilità sociale d'impresa – terrà conto dei principi affermati nel presente Verbale di accordo ai fini della formulazione del redigendo Codice Etico, in merito al quale sarà previsto un preventivo momento di coinvolgimento delle OOSLL sui temi rispetto ai quali le stesse sono riconosciute come legittimi stakeholder.*
- II. *Banca Intesa - richiamando quanto già previsto dal Protocollo ABI-OOSLL 16 giugno 2004 - assicura la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sul piano sia civile sia penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.*
- III. *L'Azienda si impegna a illustrare ai componenti dell'Osservatorio i programmi, i criteri e le finalità degli interventi, in particolare, di formazione manageriale, realizzati per diffondere i principi di cui al presente Verbale di accordo, in collegamento anche con le risultanze delle attività del Comitato bilaterale per la formazione di cui al Protocollo 29 dicembre 2004.*
- IV. *Banca Intesa renderà noti ai dipendenti interessati, modalità e criteri di applicazione del Sistema Incentivante di massima entro il 1° quadrimestre dell'anno di riferimento, esperita - quando prevista - la procedura ex art. 44 C.C.N.L.*