

# PROTOCOLLO DELLE POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

In Bari, in data 25 luglio 2019

tra

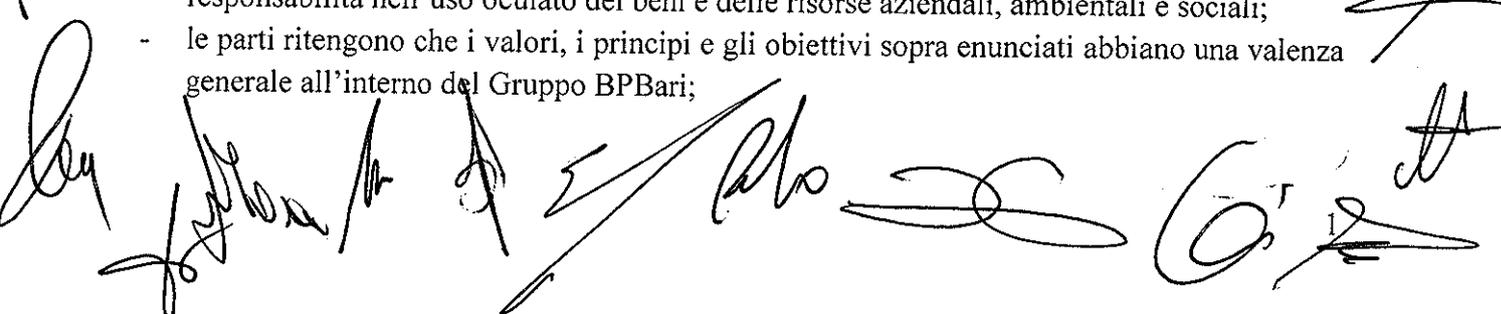
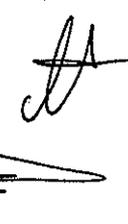
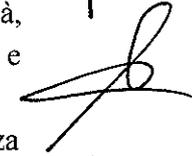
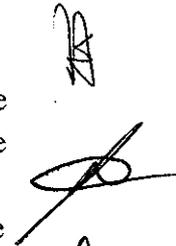
Banca Popolare di Bari, anche in qualità di Capogruppo e in nome e per conto delle aziende interessate, rappresentata da Paolo Falini, Responsabile della Funzione Risorse Umane, con l'assistenza dell'Ufficio Consulenza e Relazioni Industriali, composto da Giuseppe Lovero, Francesco Corallo e Roberto Stracuzzi

e

le Delegazioni di Gruppo delle OO.SS. FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, UNISIN

premessi che

- in data 8 febbraio 2017 è stato sottoscritto tra ABI e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali di categoria, l'Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro, che qui si intende integralmente richiamato;
- in data 17 ottobre 2017 è stato sottoscritto il Regolamento della Commissione Nazionale ex Accordo Nazionale 8 febbraio 2017 sulle politiche commerciali e organizzazione del lavoro;
- l'Accordo Nazionale 8 febbraio 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;
- l'applicazione di tali principi avverrà attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della personalità e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori in un clima aziendale di trasparenza e collaborazione;
- in conformità agli impegni declinati nell'Accordo Nazionale, le politiche commerciali del Gruppo Banca Popolare di Bari 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;
- 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 responsabilità nell'uso oculato dei beni e delle risorse aziendali, ambientali e sociali;
- le parti ritengono che i valori, i principi e gli obiettivi sopra enunciati abbiano una valenza generale all'interno del Gruppo BPBari;



- il confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali è volto a sostenere un clima aziendale positivo per favorire, in un mercato globale basato sulla competitività, politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con l'etica professionale, rispettose della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori nonché delle esigenze e della centralità dei clienti;
- le Parti sono consapevoli della stretta correlazione causa-effetto tra pressioni commerciali e stress lavoro-correlato;

**le Parti hanno convenuto quanto segue**

**Art. 1 - Premesse**

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo.

**Art. 2 - Commissione Paritetica Gruppo Banca Popolare di Bari**

Con riferimento al verbale di incontro del 21 novembre 2018 ed all' art. 5 del Protocollo in Materia di Relazioni Sindacali del 9 novembre 2016, le Parti confermano la costituzione della Commissione Paritetica di Gruppo per le Politiche Commerciali Sostenibili che assume anche tutte le funzioni ed i compiti previsti per le Commissioni Aziendali e di Gruppo dall'Accordo 8 febbraio 2017 e che rappresenterà l'organismo deputato a:

- garantire il confronto tra le parti in merito alle tematiche del presente Accordo;
- esaminare le segnalazioni ricevute, di cui al successivo art. 3, garantendo massima riservatezza e l'anonimato del segnalante;
- indirizzare e favorire l'attuazione coerente di quanto previsto nel presente accordo;
- verificare e monitorare le misure messe in atto per il rispetto del presente Accordo, con particolare riguardo a quelle finalizzate a rimuovere comportamenti difforni o anomali nonché agli eventuali interventi volti a migliorare il clima aziendale e la qualità dei rapporti tra le lavoratrici ed i lavoratori;
- interloquire con la Commissione Nazionale, in coerenza con quanto stabilito dall'accordo Nazionale 8 febbraio 2017 e, ove necessario, informare la Commissione Nazionale.

La Commissione, per l'espletamento della propria attività, potrà ricorrere al supporto delle funzioni aziendali competenti nelle materie di volta in volta affrontate.

Resta fermo quanto previsto dal Regolamento Nazionale del 17 ottobre 2017 in caso di questioni che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo.

Ad integrazione di quanto previsto nel ricordato art. 5 dell'accordo 9 novembre 2016, si precisa che la Commissione sarà composta da due componenti per ogni Organizzazione Sindacale del Gruppo Banca Popolare di Bari firmataria del presente Accordo, mentre l'Azienda potrà nominare due esponenti per ogni società del Gruppo.

La Commissione, che si insedia entro 30 giorni dalla stipula dell'accordo, si riunisce di norma ogni sei mesi o a richiesta di almeno una delle parti; in quest'ultimo caso dovrà riunirsi entro 20 giorni dalla richiesta.

Nella prima sessione di insediamento, la Commissione procederà alla stesura di un regolamento funzionale coerente con il presente verbale di accordo.

**Art. 3 - Segnalazioni dei comportamenti ritenuti non coerenti**

*[Area containing multiple handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with numbers like '2' next to them.]*

Le parti concordano sull'importanza di prevedere delle modalità di "ascolto attivo" delle lavoratrici e dei lavoratori; a tale fine viene istituita un'apposita casella di posta elettronica (segnalazioni.politiche.commerciali@popolarebari.it) abilitata a ricevere le segnalazioni delle lavoratrici e dei lavoratori che potranno pervenire anche per il tramite dei rappresentanti sindacali.

La Commissione analizza e classifica le segnalazioni pervenute; una volta accertate le violazioni, l'Azienda comunicherà, in tempi congrui, i provvedimenti adottati o da adottare al fine di eliminare l'anomalia nonché le opportune misure organizzative finalizzate a prevenire comportamenti inadeguati.

Al fine di preservare chi effettua la segnalazione da azioni discriminatorie o in genere penalizzanti è garantita la massima riservatezza, nel rispetto degli obblighi di legge in materia di privacy.

#### **Art. 4 - Obiettivi Commerciali**

Le parti, richiamando integralmente l'art. 3 dell'Accordo 8 febbraio 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.

Gli obiettivi commerciali saranno assegnati tenendo conto di fattori di tempestività e trasparenza, definiti secondo criteri di oggettività e sostenibilità nel tempo, considerando le peculiarità dei mercati e delle aree di business.

#### **Art. 5 - Monitoraggio e analisi dei dati commerciali**

Al fine di evitare comportamenti non conformi ai principi e alle norme enunciati nell'Accordo Nazionale dell' 8 febbraio 2017 nonché nel presente Accordo, le parti convengono che nel Gruppo Banca Popolare di Bari il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali avvenga secondo le seguenti modalità:

- le comunicazioni aziendali dovranno essere improntate al rispetto della normativa vigente, evitando messaggi, verbali o scritti, che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, lesivi della loro dignità e professionalità;
- l'intera trattazione del Monitoraggio e della rilevazione dei dati commerciali dovrà avere luogo nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 4 della Legge 300/1970 nonché delle altre normative, con particolare riguardo alle indicazioni del Garante sulla Privacy.
- i contatti aziendali (telefonate, e-mail, sms, messaggi tramite piattaforme elettroniche) dovranno essere effettuati esclusivamente per il tramite di strumenti aziendali, entro gli attuali limiti di utilizzo, improntati al rispetto della normativa vigente in materia di orario di lavoro, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le ripetizioni, nel pieno diritto alla disconnessione;
- le riunioni di orientamento commerciale, incluse le "call conference" e le "riunioni informali", dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa ed etica, convocate con adeguato preavviso e svolgersi nel rispetto di quanto previsto in tema di orario di lavoro dal C.C.N.L. tempo per tempo vigente, evitando orari a ridosso della fine dell'orario di lavoro;

- il monitoraggio degli andamenti commerciali deve essere attuato tramite modalità strutturate e procedure informatiche uniformi a livello aziendale, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte contrarie ai principi, alle norme ed alle regolamentazioni che ispirano il presente accordo;
- la comunicazione dei dati commerciali, finalizzata al riscontro delle unità operative circa gli obiettivi assegnati, dovrà essere effettuata attraverso l'utilizzo di processi aziendali uniformi che evitino abusi, un'eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni.

In considerazione di quanto sopra, a titolo non esaustivo, sono da ritenersi non conformi i seguenti comportamenti:

- predisposizione di elenchi comparativi, nominativi e/o tra filiali/unità operative, salvo quelli riservati alle posizioni organizzative di coordinamento con la finalità di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, che non potranno essere diffusi;
- richieste di previsioni di vendita a clientela. Vengono fatte salve le richieste di informazioni relative ad operazioni già in corso;
- comunicazioni rivolte a singoli o a gruppi di colleghi contenenti richieste di informazioni e dati relativi all'attività commerciale, qualora disponibili od ottenibili dai sistemi informativi aziendali;
- predisposizione e diffusione di materiali *ad hoc* relativi a prodotti e/o servizi che non abbiano carattere di ufficialità;
- predisposizione di menzioni speciali e/o premiazioni, qualora non aventi carattere di ufficialità a livello aziendale;
- tutti i comportamenti difforni o tendenti ad eludere quanto indicato nell'accordo nazionale dell'8 febbraio 2017 e nel presente accordo.

#### Art. 6 - Disconnessione

Nella effettuazione della prestazione lavorativa deve essere assicurato il diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche di lavoro. Le comunicazioni inerenti la prestazione lavorativa (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: funzionali, organizzative, commerciali) possono avvenire, sia in entrata che in uscita, solo per il tramite di mezzi strumentali e canali dell'Azienda e solo durante l'orario della prevista prestazione lavorativa.

#### Art. 7 - Retribuzione variabile

I sistemi incentivanti e le eventuali iniziative commerciali dovranno essere declinati in coerenza con i principi del presente accordo e dell'Accordo Nazionale 8 febbraio 2017, promuovendo la valorizzazione del lavoro di squadra e la centralità della clientela.

Il budget annuale dovrà essere comunicato alle strutture in tempi congrui.

Il sistema incentivante dovrà essere comunicato alle Organizzazioni Sindacali nei termini contrattualmente previsti.

#### Art. 8 - Formazione

In relazione ai principi e valori del presente Accordo, le parti considerano centrale il ruolo della formazione; pertanto, le Aziende del Gruppo Banca Popolare di Bari inseriranno nei

piani formativi specifici corsi di formazione che saranno oggetto di confronto nella Commissione Paritetica sulla formazione (da finanziare, ove possibile, attraverso i Fondi Interprofessionali) dedicati al potenziamento delle professionalità e competenze, sia tecniche, sia relazionali, volti a:

- sviluppare 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;
- rendere edotto il personale impegnato nelle attività di vendita a considerare con specifica attenzione la "propensione al rischio" del cliente anche rispetto alle caratteristiche dei prodotti proposti;
- diffondere tra le lavoratrici e 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;
- sviluppare i principi generali di responsabilità sociale e sostenibilità 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 anche al di fuori della dotazione annuale prevista dal C.C.N.L. tempo per tempo vigente, finalizzata a prevenire e contrastare situazioni di criticità, diffondendo una cultura improntata ai valori di rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza.

#### **Art. 9 - Responsabilità e tutele**

Il presente Accordo ha l'obiettivo di favorire la migliore applicazione di quanto disciplinato dal C.C.N.L. in materia di responsabilità e tutele, assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto, a sostegno, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e di quanto disciplinato dagli articoli del C.C.N.L. tempo per tempo vigente, rispettivamente in materia di tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi, che costituisce un quadro di tutele ampio ed esauriente.

#### **Art. 10 - Norme Finali e durata**

Il presente Accordo ha validità fino al 31 dicembre 2020. Esso potrà comunque essere oggetto di revisioni in occasione di eventuali variazioni del quadro normativo contrattuale di riferimento, ferma la garanzia di applicazione dell'Accordo nazionale 8 febbraio 2017 e sue eventuali, successive, variazioni.

L'Accordo sarà oggetto di verifica entro il 31 marzo 2020; le Parti quindi si incontreranno per eventuali integrazioni o modifiche da apportare.

#### **DICHIARAZIONE DELLE OO.SS.**

Con riferimento all'art. 2 del presente Verbale di Accordo, le Organizzazioni Sindacali esprimono l'auspicio e formulano la richiesta che lo svolgimento delle attività riconducibili

alla Funzione di Referente - di cui all'art. 9, comma 10, dell'Accordo Nazionale dell'8 febbraio 2017 - avvenga con il coinvolgimento della Funzione di Compliance.

Raccomandano inoltre che:

- lo stress lavoro-correlato sia considerato anche con riferimento all'impatto delle politiche commerciali, dei sistemi premianti, dei carichi operativi, dell'organizzazione del lavoro e delle previsioni di cui all'Accordo Nazionale dell'8 febbraio 2017;
- l'Azienda, nell'ottica di favorire un positivo clima interno, diffonda il testo del presente Accordo mediante la pubblicazione sul portale aziendale, rimarcandone il rispetto da parte di tutti i dipendenti del Gruppo.

Le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo invitano l'Azienda a fornire adeguata informazione e coinvolgimento anche sui seguenti temi:

- migliore formazione sulla sicurezza, introducendo moduli sullo stress lavoro-correlato;
- disturbi post-traumatici da stress;
- rischi psico-sociali in genere.

Letto, confermato, sottoscritto.

Banca Popolare di Bari  
(anche in qualità di Capogruppo)

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN

