



## Dichiarazione Congiunta sulle Vendite Responsabili

### **Premessa**

UniCredit è una banca commerciale leader a livello europeo, fortemente impegnata a generare valore per i clienti di UniCredit, i dipendenti di UniCredit e tutti gli stakeholder connessi.

L'attuale Gruppo è il risultato della fusione di diverse banche, le cui identità hanno contribuito a costruire un'ampia presenza internazionale ed una distintiva cultura trans-europea che ha condotto, nel 2007, alla costituzione dell'*UniCredit European Works Council* (Comitato Aziendale Europeo di UniCredit).

Il CAE rappresenta i lavoratori del Gruppo a livello europeo e ad esso viene garantito il diritto di informazione e consultazione, come definito dalla normativa europea ed implementato dall'accordo fondativo del CAE di UniCredit.

Questa dichiarazione congiunta è volta a sostenere il nostro approccio orientato al raggiungimento di target strategici sostenibili, mantenendo alti gli standard ambientali legati al mondo del lavoro.

Essa trae ispirazione da:

- i valori della Carta d'Integrità del Gruppo Unicredit, già trasposti nelle due precedenti dichiarazioni congiunte su 'Formazione, apprendimento e sviluppo professionale' e 'Pari opportunità e non discriminazione';
- Uni Finance Charter sulle Vendite Responsabili;
- 'Joint Statement of Understanding on Corporate Social Responsibility' firmato nel 2014 dal 'Sectoral Social Dialogue Committee' del settore bancario a livello europeo dai seguenti partner sociali: 'European Banking Federation', 'European Association of Co-operative Banks', 'European Savings and Retail Banking Group' e UNI Europa Finance, che indica nelle sue conclusioni:
  - *'Le parti sociali del settore finanziario condividono l'obiettivo di crescita a lungo termine e la sostenibilità del settore bancario in Europa e dell'economia europea in generale.*
  - *Le parti sociali del settore finanziario riconoscono che il dialogo sociale nel settore bancario europeo ha un ruolo importante da svolgere al fine di rafforzare l'attrattività e la fiducia per aiutare il processo di crescita della redditività sostenibile e dell'occupazione nel settore'.*

Questo documento si applica a tutti i dipendenti dei paesi e delle aziende del Gruppo rappresentati dal CAE.

## ***Contesto e scopi***

Il settore finanziario gioca un ruolo importante nell'economia, che va oltre la stabilità delle istituzioni finanziarie stesse. Esso ha la responsabilità di assicurare mercati stabili e di supportare l'economia reale. Perciò, scopo fondamentale delle istituzioni finanziarie è di fornire servizi finanziari affidabili e sostenibili.

Inoltre, la tecnologia - insieme all'evoluzione culturale e sociale - guida i comportamenti individuali, innescando repentini cambiamenti delle abitudini e dei bisogni del cliente.

In questo contesto globale in continua evoluzione, UniCredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE condividono la convinzione che un eccellente e qualificato servizio clienti sia cruciale per un successo sostenibile e a lungo termine del Gruppo.

UniCredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE credono fermamente che i nostri clienti abbiano il diritto di ricevere un buon servizio di consulenza, così come i nostri dipendenti hanno il diritto di offrire un servizio di consulenza in maniera appropriata.

Unicredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE credono fermamente che sia essenziale avere un approccio finanziario sostenibile ed orientato al cliente, in accordo col quale le vendite di prodotti siano guidate dal cliente e sempre supportate da una consulenza appropriata.

Perciò questa dichiarazione congiunta ha lo scopo di migliorare la cultura interna di business, ispirando le linee guida del Gruppo e promuovendo le pratiche migliori all'interno di tutti i paesi e tutte le aziende, nel rispetto dei differenti contesti legali e giuslavoristici nazionali.

A questo scopo, è importante assicurare un continuo dialogo sulle vendite responsabili tra il Management ed i rappresentanti dei lavoratori.

## ***Principi fondamentali***

Il Gruppo UniCredit, il suo Management ed i dipendenti rappresentati dal CAE a tutti i livelli si impegnano ad osservare i principi sottoindicati, rispettando allo stesso tempo gli accordi collettivi aziendali pertinenti, la supervisione della legislazione nazionale e le regolamentazioni a tutela del consumatore.

Centralità del cliente: i bisogni dei clienti sono il pilastro dei nostri investimenti. Le vendite e le attività di consulenza finanziaria dovranno rispondere ai bisogni dei clienti in maniera responsabile.

Sviluppo professionale dei dipendenti: Unicredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE credono nell'importanza dello sviluppo dei lavoratori come una delle principali risorse per il successo di un business sostenibile.

Unicredit continuerà a fornire ai dipendenti formazione ed indicazioni idonee rispetto alla condotta da intrattenere nella relazione con i clienti così come per la corretta valutazione della loro propensione al rischio in occasione di consulenze e vendite di prodotti finanziari.

Prodotti sostenibili: la strategia e le pratiche di business ispirano l'eccellenza della performance attraverso la qualità dei prodotti e dei servizi, generando valore durevole. Dovrà essere rafforzata l'attenzione a progettare e realizzare prodotti e servizi focalizzati sui bisogni dei clienti.

Governance organizzativa: Unicredit continuerà a garantire il miglioramento di un ambiente adatto a promuovere l'integrità all'interno dell'organizzazione ed il miglioramento delle procedure e dei principi interni volte a favorire le vendite responsabili di prodotti. UniCredit ed i rappresentanti dei lavoratori del CAE intraprenderanno un processo globale di scambio di buone pratiche e di promozione di una convergenza globale tra le aziende come descritto nei seguenti paragrafi: Modalità e Monitoraggio

Cultura di business equa e trasparente: tutti i processi ed i prodotti dovranno essere adatti ai clienti e condotti in modo trasparente.

### **Modalità**

UniCredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE si impegnano a mettere in pratica le seguenti azioni per rafforzare l'approccio specificato dai principi fondamentali, in riferimento sia alla struttura legale esistente a livello europeo e locale che alla regolamentazione di Gruppo.

- il modello di servizio del Gruppo UniCredit, le sue procedure operative interne e i principi dovranno favorire le vendite responsabili di prodotti.
- Il Gruppo Unicredit favorisce tutte le azioni necessarie per migliorare la conoscenza e la chiarezza sui conflitti di interesse, ruoli e responsabilità nelle vendite.
- le policy e le attività formative dovranno essere sviluppate in modo appropriato, giusto e trasparente e dovranno essere pianificate con frequenza puntuale, in modo da:
  - garantire ad ogni dipendente il diritto ad una crescita formativa costante mirata a supportare il raggiungimento di qualifiche professionali;
  - garantire che le vendite siano effettuate da personale correttamente formato e con una conoscenza approfondita dei prodotti, comprese le loro implicazioni a lungo termine per i clienti.
- I sistemi incentivanti dovranno essere realistici, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili. Il Management di UniCredit si impegna a garantire un'informazione e consultazione tempestive ad ogni livello strategico rispetto a cambiamenti significativi che potrebbero riguardare il sistema incentivante e le procedure e gli schemi formativi legati agli aspetti commerciali;
- la cultura interna di business dovrà essere basata sulla fiducia, sulla motivazione e sul lavoro di gruppo in modo da stimolare un processo globale di scambio di buone pratiche e di promozione di una convergenza globale tra le aziende del Gruppo;
- l'educazione finanziaria è parte della strategia di Gruppo e dovrà supportare ed accrescere la consapevolezza dei comportamenti dei clienti così come migliorare la gestione del rischio.

### **Monitoraggio**

In forza dell'art. 8.2 dell'accordo fondativo del CAE, l'implementazione della presente dichiarazione congiunta è soggetta a periodico monitoraggio tra Unicredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE.

UniCredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE si impegnano a garantire la massima diffusione e disseminazione della presente dichiarazione tra i diversi paesi del Gruppo, con lo scopo comune di promuovere attraverso il dialogo sociale la cultura di pratiche commerciali sostenibili e responsabili.

Perciò, nell'interesse dell'efficacia, della piena implementazione e del continuo miglioramento di questo documento:

- il monitoraggio verrà condotto congiuntamente a livello centrale dal Comitato Ristretto del CAE e dal Central Management;
- durante gli incontri del Comitato Ristretto, potenziali criticità saranno affrontate dalle parti con lo scopo di valutare la situazione attuale a livello globale e a livello paese e di assicurare un'appropriata applicazione dei principi di questa dichiarazione;
- La dichiarazione congiunta sarà sottoposta all'attenzione del management del Gruppo di tutte le società e di tutti i paesi in cui il Gruppo opera, con lo scopo di informare ed aumentare la consapevolezza dei suoi principi, nel rispetto dei differenti contesti nazionali legali e giuslavoristici.

### ***Clausole finali***

In caso di emanazione di nuova legislazione europea che potrebbe avere effetti sul contenuto di questa dichiarazione congiunta, UniCredit ed i Rappresentanti dei Lavoratori del CAE prenderanno in considerazione possibili emendamenti.

Il presente testo viene redatto e sottoscritto in lingua italiana ed inglese. La versione italiana di questo documento prevarrà in caso di controversie, essendo il CAE soggetto alla vigente normativa italiana.

Milano,

UniCredit

UniCredit European Works Council

### ***Dichiarazione del Comitato Aziendale Europeo di UniCredit***

*Il Comitato Aziendale Europeo è stato supportato da Uni Europa Finance per la preparazione della presente Dichiarazione Congiunta sulle Vendite Responsabili.*