

**Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro
e sulle politiche commerciali**

Il giorno 22 aprile 2016, in Milano

UniCredit S.p.A., rappresentata dai Sigg, Emanuele Recchia, Gianluigi Robaldo, Silvio Lops, Anna Lisa Rizza, Miriam Travaglia, Patrizia Nelva, Giovanni Paloschi, Renato De Mattia, Antonio Saetta, Franca Giordano, Carlo Biella, Giampaolo Pierno

e l'Organo di Coordinamento di UniCredit S.p.A. delle Organizzazioni Sindacali FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA E UNISIN rappresentate dai Sigg.

FABI: Emanuele Amenta, Paola Cogli Ciccarelli, Paola Corallo, Cristina Gobbi, Mariarosa Petrucci, Filippo Maria Borsa, Giovanni Galli, Angelo Di Cristo.

FIRST/CISL: Sandra Paltrinieri, Giancarlo Ticca, Diego Bragato, Nicola Criniti, Gianluca D'Auria, Francesco D'Errico, Fabrizio Greco, Giovanni Randazzo, Federico Russo, Luciano Sala, Frabizio Stanghellini, Antonio Viola.

FISAC/CGIL: Alfonso Botta, Giuseppina Cucinotta, Francesco D'Agostino, Silvana Fanelli, Elisabetta Fanti, Francesco Franceschi, Danilo Maghini, Paola Morgese, Francesco Re, Marco Salvi.

SINFUB: Domenicantonio Valentini, Francesco Staiti, Bartolomeo Decio, Luigi Spera.

UGL CREDITO: Carlo Gagliardi, Alessandro Merlo, Mariano Marrone, Giorgio Palombi.

UILCA: Rosario Mingoia, Guido Diecidue, Fabio Pier Luigi Paganini, Paola Botta, Luciano Teresi, Daniele Tartarelli, Piero Disnan.

UNISIN: Renato Carlo Bianchi, Luca Betteni, Flavio Varesano, Diego Turco.

premessi che

- ✓ le Parti con il Protocollo sulle prospettive di rilancio connesse al Piano Strategico 2018, siglato il 28 giugno 2014, hanno convenuto di addivenire alla definizione di una Dichiarazione congiunta sulle vendite responsabili in sede Cae e successivamente, in sede aziendale di un "Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle Politiche Commerciali" in cui si rinforzino i principi di equità, rispetto, trasparenza cui ogni attore coinvolto a qualsivoglia livello deve uniformarsi;
- ✓ in data 27 maggio 2015 UniCredit e Comitato Aziendale Europeo hanno siglato, tenendo anche conto dei principi contenuti nella Carta d'integrità del Gruppo UniCredit della Carta di Uni Finance sulle vendite responsabili, la "Dichiarazione congiunta sulle vendite responsabili";
- ✓ con l'accordo programmatico di percorso del 8 ottobre 2015 le Parti hanno concordato sull'esigenza che le Delegazioni sindacali e aziendali di UniCredit S.p.A. effettuino e

concludano il confronto entro il 30 giugno 2016 per la definizione di un apposito “Protocollo sulla qualità del lavoro e sulle politiche commerciali”

- ✓ con l'accordo del 5 febbraio 2016, le Parti si sono date reciprocamente atto, anche alla luce di quanto recentemente accaduto in alcune realtà aziendali esterne al Gruppo, dell'opportunità di dare un più tempestivo impulso al previsto confronto in tema di qualità del lavoro e politiche commerciali;
- ✓ vengono richiamati integralmente i valori di UniCredit (equità, libertà d'azione, reciprocità, rispetto, fiducia e trasparenza) sanciti nella Carta di Integrità del Gruppo nella ferma convinzione che gli stessi debbano essere condivisi da tutto il personale;
- ✓ vengono confermati i principi di centralità, rispetto e dignità delle persone quali valori imprescindibili su cui deve fondarsi l'organizzazione del lavoro, affinché siano garantite a tutti i lavoratori le condizioni per fornire alla clientela, una adeguata consulenza e un servizio adeguato e coerente con le norme di legge e regolamentari;
- ✓ la centralità dei clienti e la qualità dei prodotti offerti, la trasparenza delle condizioni, e una adeguata consulenza, nel pieno rispetto delle normative interne e della legislazione tempo per tempo vigenti (tra cui la MiFid), sono elementi fondamentali per lo sviluppo di una azione commerciale sostenibile;
- ✓ In un contesto caratterizzato da un'elevata concorrenzialità è elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Strategico 2018 l'apporto di tutti i dipendenti alla costante crescita della produttività aziendale, garantendo la sostenibilità dei risultati, la centralità dei clienti nel rispetto dei principi e delle norme condivise nel presente protocollo;

le Parti

al fine di fornire con il presente accordo, anche in coerenza con quanto previsto dall'art .53 del CCNL vigente, elementi concreti che consentano una sempre maggiore diffusione di una cultura aziendale rispettosa del lavoro e delle persone e coerente con il sistema di valori del Gruppo cui ognuno deve uniformarsi nell'esercizio del proprio ruolo

convengono

Art. 1 premesse

Le premesse formano parte integrante del presente accordo.

Art. 2 principi fondamentali

La Dichiarazione congiunta raggiunta in sede Comitato Aziendale Europeo si intende integralmente richiamata, e viene allegata al presente protocollo, di cui forma parte integrante.

Principio imprescindibile e condiviso cui deve orientarsi qualsiasi azione commerciale è il rispetto della persona da perseguire a ogni livello dell'organizzazione attraverso soluzioni e modalità di lavoro coerenti con i principi richiamati e finalizzate a favorire un clima aziendale in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzi il rispetto e la professionalità di tutti i singoli e si migliori la collaborazione tra tutti gli attori coinvolti.

Art. 3 obiettivi commerciali

Nella determinazione degli obiettivi commerciali l'Azienda tiene conto, oltre che delle normative dei regolatori e di legge (con particolare riferimento a quelle sui profili di rischio dei clienti e sulla vendita di singoli prodotti) delle strategie più efficaci per il raggiungimento degli obiettivi di crescita e di redditività, con riferimento alle specificità dei mercati e dei territori.

L'assegnazione degli obiettivi, comprese le eventuali variazioni, viene attuata secondo fattori di oggettività, trasparenza, sostenibilità e tempestività che tengano conto della centralità e della soddisfazione nel tempo della clientela e del lavoro di squadra.

Gli indirizzi commerciali trasmessi dai diversi livelli gerarchici e finalizzati a supportare il raggiungimento degli obiettivi, qualitativi e quantitativi, assegnati, dovranno essere rispettosi delle policy aziendali, delle regole di correttezza e avvenire attraverso messaggi chiari e adeguati per contenuto, modalità e toni.

L'azienda favorirà la più ampia diffusione della conoscenza della normativa fornendo, nel rispetto delle esigenze di compliance, indicazioni chiare e complete sulle modalità di relazione con la clientela e rendendo le proprie procedure interne sempre più coerenti con l'obiettivo di perseguire vendite responsabili dei vari prodotti, secondo i diversi profili di rischio della clientela.

Art. 4 monitoraggio

I dati consuntivi e le analisi di previsione di vendita saranno estratti attraverso strumenti messi a disposizione dall'azienda; a tal fine, anche in relazione alle innovazioni digitali previste dal piano strategico, Unicredit si impegna a ricercare procedure e supporti tecnologici che consentano di monitorare l'andamento delle iniziative commerciali, utili a ridurre gli adempimenti burocratici.

In attesa dell'implementazione degli strumenti di cui al comma che precede, l'orientamento alla vendita, le indicazioni commerciali e la raccolta dei dati consuntivi dovranno essere operati con modalità che evitino l'eccessiva frequenza e inutili ripetizioni e in coerenza con i principi enunciati in premessa e in particolare evitando, nel rispetto della dignità professionale, di esasperare le prestazioni lavorative dei dipendenti.

I dati raccolti saranno utilizzati, coerentemente con i principi di cui al presente accordo, esclusivamente per finalità strettamente legate alle necessità commerciali e comunque in modo da non ledere la dignità personale dei dipendenti.

Tutte le comunicazioni relative alle attività commerciali non potranno contenere:

- messaggi impropri, ambigui o fuorvianti per la corretta applicazione delle normative di legge e delle policy aziendali;
- messaggi dai quali si possano evincere intenti vessatori o lesivi in generale della dignità delle persone.

Art. 5 comunicazioni aziendali e riunioni di orientamento commerciale

Le comunicazioni aziendali (quali, a titolo esemplificativo, telefonate, chat o email) e le riunioni di orientamento commerciale devono essere effettuate nel rispetto delle norme sull'orario di lavoro previste dal CCNL vigente (tenendo conto anche delle specificità dei lavoratori a tempo parziale);

limitatamente ad una volta nell'arco di un mese, gli incontri di orientamento commerciale potranno essere organizzati, anticipando ove necessario, la chiusura degli sportelli al pubblico.

Art. 6 promozione del benessere sui luoghi di lavoro

Al fine di monitorare eventuali fenomeni che anche solo potenzialmente potrebbero aumentare il rischio di patologie legate allo stress correlato alle diverse attività lavorative, l'Azienda provvederà ad aggiornare periodicamente la valutazione stress lavoro correlato (SLC), previa consultazione dei soggetti individuati dal decreto legislativo 81/2008.

L'Azienda si impegna a fornire specifica informativa sui risultati dell'indagine ai rappresentanti sindacali nel corso di appositi incontri con l'Organo di coordinamento di UniCredit S.p.A...

Art. 7 formazione

La formazione rappresenta un elemento di imprescindibile importanza per la diffusione delle competenze di natura relazionale, manageriale e commerciale di tutte le figure coinvolte, in tutti i processi di natura commerciale.

A tale scopo saranno previsti nell'anno in corso specifici momenti all'interno delle sessioni di formazione residenziale per i ruoli di sintesi, finalizzati alla diffusione dei contenuti del presente accordo e, più in generale, al miglioramento delle competenze specifiche per la gestione dei collaboratori secondo un approccio culturale volto a realizzare un sereno clima organizzativo.

Nel corso del 2017 si realizzeranno ulteriori interventi nell'ambito dei più generali percorsi formativi.

Art. 8 relazioni sindacali

Al fine di monitorare l'applicazione di quanto previsto nel presente accordo e di sostenerne la diffusione tra i vari soggetti coinvolti, verrà costituito un'apposita Commissione dedicata al tema "qualità del lavoro e politiche commerciali" composta da rappresentanti aziendali delle funzioni di volta in volta interessate e rappresentanti dei lavoratori (individuati tra i componenti dell'OdC, nel numero che sarà individuato nell'ambito del rinnovo dell'accordo sulle agibilità del Gruppo UniCredit), che si riunirà almeno due volte l'anno (la prima riunione si svolgerà entro il mese di luglio 2016, successivamente alla stipula dell'accordo sulle agibilità sindacali).

In tale ambito verranno:

- approfondite a carattere generale le principali linee guida delle politiche commerciali;
- valutati fenomeni di carattere generale non coerenti con il sistema di valori e le indicazioni convenute.

Le risultanze delle analisi effettuate saranno portate a conoscenza dell'Organo di coordinamento di UniCredit S.p.A, anche al fine di valutare eventuali adeguamenti nel tempo del presente Protocollo.

Fermo l'attuale modello di interlocuzione sindacale, verrà costituito presso ogni Region in via sperimentale, un apposito Osservatorio composto da rappresentanti aziendali e rappresentanti dei

lavoratori (individuati tra i Cordinatori Territoriali, nel numero che sarà individuato nell'ambito del rinnovo dell'accordo sulle agibilità del Gruppo UniCredit), che si riunirà tre volte l'anno.

In tale ambito potranno essere evidenziati fenomeni diffusi non coerenti con quanto convenuto nel presente Protocollo e approfondite le principali linee guida delle politiche commerciali relative all'ambito locale di riferimento.

Resta ferma, a tutti i livelli, la disponibilità aziendale a valutare, per tutti gli opportuni interventi, eventuali segnalazioni di comportamenti individuali che risultino lesivi della dignità delle persone e della loro professionalità o in contrasto con le norme di compliance.

Art. 9 norme finali

Il rispetto di quanto contenuto nel presente accordo risulta elemento fondamentale per prevenire comportamenti non coerenti con i principi e gli obiettivi richiamati nei precedenti articoli.

L'Azienda si impegna a diffondere tra tutti i dipendenti i valori e i principi condivisi nel presente accordo, valorizzandoli in particolare nei confronti di tutte le figure di sintesi anche attraverso specifici focus.

Il presente Protocollo ha valenza sperimentale sino al 31 dicembre 2018; entro tale data le Parti si incontreranno per effettuare una valutazione congiunta sull'efficacia del presente Protocollo, per le conseguenti rispettive determinazioni.

UNICREDIT S.P.A.

FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL SINFUB UGL CREDITO UILCA UNISIN