

IPOTESI DI ACCORDO

Il giorno 14 giugno 2022, in Firenze

tra

FINDOMESTIC BANCA S.P.A., di seguito anche Banca, Azienda o Findomestic

e

la Segreteria dell'Organo di Coordinamento delle RSA UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB
premessi che:

- a. in data 8 febbraio 2017 è stato sottoscritto - tra l'ABI e le Segreterie Nazionali dei Sindacati di categoria - l'Accordo Nazionale su Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro i cui contenuti devono qui intendersi interamente richiamati e recepiti;
- b. l'Accordo Nazionale rimanda alla sottoscrizione di analoghi Accordi a livello aziendale o di Gruppo, per quelle Imprese o Gruppi di Imprese presso cui non siano già stati definiti specifici accordi in materia;
- c. in particolare, sia in sede nazionale, sia nel presente Accordo, si intende rendere quanto più effettiva ed efficace l'applicazione dei principi del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 e dell'articolo 56 del CCNL del 19 dicembre 2019, attraverso l'individuazione di azioni e comportamenti atti a favorire lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela;
- d. Il nuovo articolo 80 del CCNL prevede che "il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa ai sensi del presente articolo e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'articolo 41 comma 2 del CCNL";
- e. l'Azienda assume tra i valori attorno ai quali deve essere costruito l'ambiente di lavoro il diritto di ciascun lavoratore a vedere costantemente rispettata la propria personalità e dignità e che, in questa prospettiva, tutti i soggetti che, a vario titolo, concorrono alla formazione del "clima aziendale" devono tenere nei luoghi di lavoro comportamenti improntati alla correttezza ed al massimo rispetto della dignità e della personalità di ciascuno, essendo obiettivi primari per l'Azienda, come per tutti coloro che in essa cooperano, il rispetto dei diritti fondamentali della persona;
- f. Le Parti ritengono concordemente che l'eventuale dato individuale debba essere utilizzato unicamente per finalità connesse all'organizzazione del lavoro ed a supporto e miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, con espressa esclusione di altre finalità quali: fini valutativi, disciplinari e formativi o per esercitare indebite pressioni individuali;
- g. Ogni unità organizzativa contribuisce al raggiungimento degli obiettivi collettivi della direzione di riferimento; la responsabilità finale relativa al conseguimento degli obiettivi assegnati dalla direzione è attribuita, in via prioritaria, al dirigente preposto a ciascuna linea di business, che la declina sui responsabili delle singole unità organizzative. L'Azienda si impegna ad assegnare obiettivi collettivi sostenibili, fondati su criteri realistici, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine, aventi contenuti sia di carattere quantitativo che qualitativo. L'Azienda assicura la massima attenzione alla fase di assegnazione degli obiettivi collettivi alle zone/unità organizzative e delle eventuali variazioni delle stesse.
- h. La definizione di un accordo in materia di politiche commerciali agevola la diffusione capillare di una cultura aziendale fondata sull'attenzione alla clientela, ai dipendenti, al rispetto dei valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza alla valorizzazione del lavoro e delle professionalità e al perseguimento di obiettivi aziendali coerenti con il mercato di riferimento;
- i. Il presente accordo, frutto del confronto tra l'Azienda e le OO.SS. è volto a favorire un clima lavorativo positivo, che sappia valorizzare i rapporti tra le persone, sviluppando politiche commerciali sostenibili, orientate verso la soddisfazione della clientela e fondate su condotte socialmente responsabili.

Nel corso degli incontri svoltisi a livello aziendale, le Parti hanno realizzato il previsto confronto condividendo che:

- il tema dello sviluppo sostenibile e compatibile assume nell'attuale contesto un ruolo centrale. I modelli di business e servizio sono adottati con l'obiettivo di migliorare il rapporto con la clientela in una prospettiva di lungo termine e in coerenza con il quadro normativo di vigilanza;
 - nel contesto aziendale risulta essenziale tendere sempre di più ad una diffusa cultura del rispetto delle norme, della dignità delle persone e del lavoro di ciascuno e che il personale venga supportato, anche attraverso la formazione e l'informazione, affinché possa sviluppare le proprie competenze e professionalità in un clima di rispetto reciproco e valorizzazione del contributo lavorativo fornito.
- j. Il presente Accordo è da intendersi inscindibilmente legato all'Accordo a latere e a quello di integrazione dell'Accordo del 03 marzo 2016, sottoscritti nella medesima data.

Tutto ciò premesso, si conviene che

1. le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;

2. Commissione Paritetica

Ai sensi del citato accordo nazionale del 08.02.2017, punto 9, Le Parti firmatarie della presente intesa decidono di istituire una Commissione Paritetica per il monitoraggio delle Politiche Commerciali a cui concordano di assegnare i compiti previsti dal summenzionato accordo del 08.02.2017.

La Commissione, nell'esercizio delle proprie funzioni, potrà farsi supportare – qualora lo ritenga opportuno – dalle funzioni competenti in relazione alle materie di volta in volta trattate (quali ad esempio, Compliance, Controllo Etico e Deontologico, etc.).

Ferme restando le disposizioni vigenti in materia di riservatezza e gestione delle informazioni, i componenti della Commissione si impegnano a non diffondere dati o elementi organizzativi sensibili.

Le Parti condividono che la Commissione bilaterale è l'organismo deputato a:

- a. confrontarsi con la Commissione Nazionale sulle politiche commerciali, così come stabilito dall'accordo sottoscritto in data 08.02.2017 e dal Regolamento del 17 ottobre 2017 nominando due referenti (uno di parte aziendale ed uno di parte sindacale);
- b. prospettare iniziative aventi il fine del miglioramento del clima aziendale, analizzare le eventuali segnalazioni di situazioni di carattere generale o comportamenti difformi rispetto ai principi di cui al presente accordo. Le segnalazioni attiveranno degli approfondimenti stabiliti dalla Commissione che potranno essere sviluppati anche in via esclusiva da parte della Direzione Hr aziendale, i cui risultati saranno oggetto di confronto a livello paritetico nella commissione; gli stessi verranno analizzati in sede di commissione con cadenza periodica, nel rispetto della privacy dei/le lavoratori/trici coinvolti/e. Sarà cura della Commissione stessa predisporre le modalità di inoltro delle predette segnalazioni: anche a tal fine la Commissione sarà dotata di un account di posta elettronica dedicato. Le Parti si impegnano altresì a tutelare i colleghi che dovessero effettuare le segnalazioni di cui al presente punto. La Commissione valuterà comunque la fondatezza delle segnalazioni pervenute e, in caso di segnalazioni seriali e/o manifestamente infondate, non darà seguito alle stesse;
- c. Le Parti firmatarie si impegnano a convocare la prima riunione della Commissione Paritetica entro 60 gg dall'entrata in vigore del presente Accordo. La prima riunione avrà ad oggetto l'adozione del Regolamento di funzionamento della Commissione, nel quale dovrà essere necessariamente prevista la convocazione della stessa in caso di segnalazioni di cui al precedente punto b);
- d. A richiesta di una delle Parti firmatarie, viene prevista la possibilità di tenere un incontro di verifica semestrale circa l'applicazione del presente Accordo. Le Parti firmatarie concordano, inoltre, di effettuare una verifica della corretta applicazione del presente Accordo ogni 12 mesi dalla sottoscrizione dello stesso, all'eventuale presenza di un rappresentante della Direzione Generale e dei Capi Mestiere eventualmente impattati. Nel corso del confronto, verranno analizzati i dati emersi dalle risposte fornite dai colleghi alle domande della GPS Pulse connesse con la tematica oggetto della verifica e da tutti gli altri questionari (sia quelli attuali che quelli che tempo per tempo verranno somministrati) inerenti l'argomento, aggregati per Direzioni/Canale. Nel corso dei summenzionati

incontri verranno altresì analizzate le eventuali segnalazioni pervenute alla Commissione Paritetica di cui all'Accordo sulle politiche commerciali, nonché quelle risultanti a DHR e OO.SS. sulle tematiche connesse. Le informazioni di cui sopra verranno analizzate in forma anonima e tenute riservate dalle Parti.

3. Metodologie commerciali e di monitoraggio.

Fermo restando quanto previsto dall'Accordo 08.02.2017, in tema di monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali, nell'ambito delle politiche commerciali, vengono adottate le azioni di seguito specificate:

a. le azioni di indirizzo e di attuazione della metodologia commerciale vengono svolte con forme e modi coerenti con i principi di rispetto della professionalità e dignità personale sopra richiamati, evitando messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori;

b. i dati consuntivi aggregati e le analisi di previsione di produzione aggregate devono essere estratti attraverso strumenti messi a disposizione dall'Azienda tramite procedure e supporti tecnologici che consentano di monitorare l'andamento delle iniziative commerciali, riducendo gli adempimenti burocratici;

c. i report verranno prodotti, esclusivamente attraverso strumenti messi a disposizione dall'Azienda secondo le indicazioni contenute nelle schede tecniche, a supporto e miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali;

d. la comunicazione dei risultati e delle strategie dovrà avvenire, fatta salva l'ordinaria interlocuzione tra colleghi, esclusivamente tramite strumenti e applicativi aziendali (quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: posta elettronica, skype for business etc.). Non dovrà essere ridondante, dovrà evitare gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni, né essere lesiva della dignità e della professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori a cui è destinata e non dovrà favorire modelli esasperatamente competitivi per il personale coinvolto;

e. è espressamente vietata l'introduzione di strumenti di comparazione tra i risultati delle singole risorse;

f. Il perseguimento del budget e degli obiettivi collettivi 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;

g. non esiste alcun obiettivo individuale in Azienda, eccetto laddove la natura della mansione stessa lo renda inevitabile. L'Azienda chiarisce, a tal proposito, che tale circostanza è relativa esclusivamente all'eventualità che un singolo portafoglio partners venga attribuito, in via stabile o anche solo temporanea, per motivazioni territoriali o in seguito all'assegnazione di determinate attività, benché inquadrate all'interno di processi collettivi, a singoli/e lavoratori/trici (Account).

In ogni caso, la responsabilità circa il conseguimento dell'obiettivo dell'Unità organizzativa resta in capo all'Account Manager, in coerenza con quanto previsto al punto g) delle premesse e così come previsto dagli artt. 87 e 92 del CCNL del 19 dicembre 2019.

Si conferma, inoltre, che la responsabilità circa il conseguimento dell'obiettivo resta comunque in carico al manager anche nell'ipotesi di assegnazione di settori di attività ad un collega (ad esempio focal);

h. divieto di introduzione di strumenti indicanti o riportanti obiettivi nominativi, quantitativi, neanche in forma "ufficiosa", ad esempio mediante annotazioni cartacee e file di qualsivoglia natura auto prodotti;

i. I monitoraggi per la verifica degli andamenti dell'Unità organizzativa, che possono comportare anche gli ordinari confronti effettuati dai manager anche al fine di dare riscontro al personale circa la propria contribuzione rispetto agli obiettivi (pur sempre collettivi) assegnati, anche in relazione alle attività alle quali il/la lavoratore/lavoratrice è assegnato/a vengono effettuati attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione di volta in volta dall'Azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

l. Resta salva l'ordinaria interlocuzione lavorativa tra colleghi, indipendentemente dal loro posizionamento gerarchico, che per sua natura non può soggiacere a regole specifiche ulteriori rispetto a quelle generali determinate dalle norme, dal CCNL e dal comune senso della convivenza.

In ogni caso, i momenti sopra indicati non potranno in nessun caso essere posti in essere al di fuori del rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa. Sia nel caso di momenti collettivi, che in occasione di confronti individuali, pertanto, gli stessi dovranno necessariamente avere inizio e fine all'interno dell'ordinario orario di lavoro.

Non potranno essere utilizzati a tal fine momenti estranei all'ordinaria attività lavorativa organizzati dall'Azienda per altre finalità (ad es. eventi formativi o riunioni plenarie);

m. La reportistica individuale quali – quantitativa, utilizzata unicamente per finalità connesse all'organizzazione del lavoro ed a supporto e miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali, non potrà, di per se stessa, essere oggetto di un eventuale confronto con la risorsa: sarà uno strumento di supporto al manager per la costruzione, se necessario, di un eventuale confronto che dovrà avere ad oggetto tutti gli aspetti della prestazione lavorativa;

n. Le Parti si danno atto che, non essendoci per le figure operative un obiettivo quantitativo individuale, nulla potrà essere contestato in qualsiasi forma alla risorsa in merito a ciò; inoltre, il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi aggregati ai quali ognuno contribuisce di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 80, 41 comma 2, né sarà applicabile l'art. 48 limitatamente al caso del mancato raggiungimento dei soli obiettivi quantitativi e fatti salvi gli obblighi delle parti previsti nel CCNL del 19 dicembre 2019.

4. La Prestazione lavorativa

Ad integrazione di quanto già specificato nell'art. 3 le Parti condividono che:

- a) Per i lavoratori definiti in Azienda "operativi", non è previsto alcun obiettivo di produzione individuale, mentre possono esistere solo obiettivi aziendali assegnati a livello di Unità organizzativa, al cui raggiungimento, tutti concorrono contribuendovi in base alle lavorazioni assegnate tempo per tempo ad ogni lavoratore;
- b) Le reportistiche di produzione riportanti dati individuali sono inviate dall'Azienda ai soli Manager, in conformità a quanto indicato nelle schede allegate all'accordo 03.03.2016. In nessun caso dette reportistiche potranno essere inviate o inoltrate a figure intermedie prive del requisito della managerialità (ad es. coordinatori e/o senior), i quali potranno tuttavia essere messi a conoscenza di alcuni di tali dati per esigenze connesse all'organizzazione e conseguentemente al buon andamento delle Unità Organizzative di appartenenza;
- c) La valutazione del/la lavoratore/trice, che non potrà prescindere da un'analisi complessiva di tutti gli aspetti della prestazione lavorativa, non potrà in nessun caso essere determinata dal solo elemento quantitativo, nemmeno in forma aggregata. Detto elemento potrà essere considerato unicamente in una formulazione generale e senza riferimento a specifici dati quantitativi e solo avendo riguardo alla specifica situazione personale e professionale (ad es. l'anzianità nel ruolo, la preferenza per specifiche skill rispetto ad altre ecc.) del/della collega. Le schede di valutazione predisposte di anno in anno dall'Azienda non potranno in alcun caso contenere dati numerici, nemmeno in forma aggregata ed il/la lavoratore/trice avrà la possibilità di movimentare uno specifico campo contenente le proprie osservazioni.

5. Whatsapp o strumenti simili di provenienza non Aziendale

Le Parti convengono che:

- a. l'applicazione "whatsapp" e simili non sono strumenti di lavoro;
- b. la creazione dei cosiddetti "Gruppi Whatsapp" tra dipendenti è una libera iniziativa dei singoli interessati che possono, quindi, decidere se aderirvi e/o, in seguito, cancellarsi a prescindere che gli stessi siano dotati o

meno di device aziendale. In ogni caso non potrà essere obiettato alcunché al collega che non dia seguito ad un'indicazione operativa pervenutagli/le tramite tale applicazione.

- c. Sugli strumenti social non possono essere rivelate strategie o segreti aziendali né dati puntuali di produzione, a qualsiasi livello di aggregazione. In ogni caso nell'utilizzo di tale applicazione, o similari, dovrà essere osservata scrupolosamente la normativa aziendale e di Gruppo che regola detta materia.

6. Referente Aziendale

In coerenza con quanto previsto dal richiamato accordo 08.02.2017, le funzioni di referente in materia di Politiche Commerciali vengono svolte dal Responsabile *pro tempore* dell'Unità Organizzativa "Relazioni Sindacali".

Il referente svolge le proprie attività facendosi coadiuvare dalle funzioni aziendali competenti nelle singole materie esaminate e relazionerà alla Commissione gli eventuali interventi effettuati, su mandato della Commissione stessa.

7. Informazione e comunicazione

I contenuti del presente accordo, e le prescrizioni in esso contenute, entrano direttamente a far parte della normativa interna Aziendale tramite un'apposita metodologia, da emanare a cura della Direzione HR, entro il 31/10/2022.

L'Azienda provvederà ad illustrare i contenuti del presente Accordo alle componenti manageriali delle strutture commerciali aziendali. A tal fine, potrà essere presa in considerazione anche la realizzazione di contenuti formativi o informativi ad hoc (articoli, video etc.) che, comunque, verranno illustrati preventivamente alla Commissione.

8. Interventi di formazione

La conoscenza del quadro normativo di riferimento, unitamente alla disponibilità di competenze relazionali per la migliore gestione della clientela e per instaurare un clima di lavoro positivo rappresentano elementi essenziali per attuare politiche commerciali coerenti con i principi richiamati in premessa, per promuovere un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile e per favorire la collaborazione.

Le Parti, in considerazione del ruolo centrale svolto dalla formazione sul tema, valutano, nell'ambito Commissione FBA, iniziative volte al rafforzamento delle conoscenze tecniche e delle competenze relazionali. In tale contesto bilaterale, le Parti valuteranno la possibilità di elaborare progetti formativi nonché interventi sulla comunicazione assertiva ovvero iniziative volte a favorire la comprensione reciproca delle diverse professionalità (role playing) anche prevedendo la fruizione dei corsi da parte di figure manageriali di indirizzo commerciale.

Le Parti si impegnano, inoltre, ad individuare percorsi condivisi di formazione manageriale, laddove possibile anche ricorrendo alle risorse del FBA, volti a sviluppare le competenze necessarie di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridica al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali e rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Accordo.

9. Durata e periodo di osservazione

Le Parti convengono che il presente accordo decorrerà dalla data del 01/09/2022.

Fermo restando quanto sopra detto, il presente accordo, avrà validità dalla data del 01/09/2022 sino al 31 12 2025, con tacito rinnovo triennale a partire dal 1° gennaio 2026, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi entro il 30 settembre precedente a ciascuna scadenza.

Le Parti firmatarie convengono, inoltre, di istituire un periodo di osservazione decorrente dalla data di entrata in vigore della presente intesa fino al 30/06/2023, nel corso del quale verrà strettamente monitorato il puntuale adempimento di tutte le prescrizioni contenute nel presente accordo. Al termine di tale periodo, ciascuna delle Parti firmatarie avrà la facoltà di recedere dalla complessiva operazione negoziale, sottoscritta nella medesima data.

Letto, confermato e sottoscritto.

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.

UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB

