

**VERBALE DI ACCORDO**  
**In tema di Politiche Commerciali**

Il giorno 30 luglio 2021

Si sono incontrati

**ING Bank N.V. – Succursale di Milano** (di seguito anche la “Banca”)

E

Le **Organizzazioni Sindacali** rappresentate dalle rispettive RSA (di seguito anche le “OOSS” e, congiuntamente alla Banca, le “Parti”)

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN

PREMESSE

- ING Bank N.V. – Succursale di Milano impronta i rapporti con la clientela con la volontà di creare relazioni durature, positive e costruttive, basate sulla fiducia e sulla capacità di rispondere alle esigenze della clientela con competenza, efficienza e nel pieno rispetto delle normative vigenti.
- I principi di centralità del cliente, rispetto e dignità delle persone rappresentano imprescindibili valori sui quali deve fondarsi l'organizzazione del lavoro affinché siano garantite a tutti i lavoratori e lavoratrici le condizioni per fornire alla clientela una consulenza e un servizio adeguati e coerenti con le norme di legge e regolamentari.
- ING Bank N.V. – Succursale di Milano riconosce che è fondamentale investire nella valorizzazione delle persone in modo sostenibile e a lungo termine per massimizzare la creazione di valore, attraverso la promozione e la diffusione di corretti comportamenti e buone pratiche da applicare nello svolgimento delle attività di carattere commerciale.
- 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.
- 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.

- Le Parti hanno avviato nel mese di maggio 2021 un confronto sulla materia oggetto dell'Accordo.

Le Parti hanno convenuto quanto segue.

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Accordo.

Le Parti condividono Obiettivi, Principi e Valori di cui all'art. 3 dell'Accordo Nazionale 8.2.17.

In linea con quanto sancito a livello nazionale, le Parti stabiliscono quanto di seguito in tema di Politiche Commerciali all'interno della Banca.

#### **CENTRALITA' DEL CLIENTE**

L'attività commerciale della Banca deve essere orientata alla corretta gestione ed erogazione del credito, allo sviluppo della clientela gestita ed all'acquisizione di nuovi clienti, con l'obiettivo di assicurare elevati standard qualitativi del servizio.

Il cliente deve essere al centro delle attività svolte ed il miglioramento della qualità del rapporto con la clientela deve costituire la principale leva competitiva per il raggiungimento di obiettivi di crescita; in tale ottica pertanto dovranno essere sviluppate le politiche di budget, tenendo conto che gli obiettivi dovranno essere definiti nel rispetto dei criteri stabiliti al paragrafo "Obiettivi Commerciali" che segue.

La Banca, in linea con le disposizioni interne e nel rispetto delle normative regolamentari in materia, tempo per tempo vigenti, sostiene l'attività commerciale con prodotti orientati alle esigenze ed ai profili della clientela, con piattaforme tecnologiche a supporto delle attività dei gestori della relazione e con strumenti formativi e informativi atti a favorire una proficua interazione con la clientela sia sotto il profilo dei contenuti dei prodotti e delle loro caratteristiche (tenuto conto anche dello specifico profilo di rischio della clientela), sia sotto quello delle modalità di vendita.

#### **BENESSERE SUI LUOGHI DI LAVORO**

Al fine di favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro la Banca monitorerà eventuali fenomeni che possono assumere rilievo in connessione con il tema del benessere sui luoghi di lavoro anche all'interno delle attività periodicamente programmate per la valutazione del rischio di stress lavoro correlato. Tali attività saranno attuate previa consultazione dei soggetti individuati dal decreto legislativo 81/2008.

#### **OBIETTIVI COMMERCIALI**

Gli obiettivi commerciali saranno definiti secondo criteri di misurabilità, sostenibilità, trasparenza e oggettività, tenendo conto della peculiarità dei mercati, delle aree di business, delle specificità territoriali e degli organici delle singole unità operative.

Gli obiettivi saranno quindi assegnati per canale commerciale e unità produttive e comunicati in maniera chiara e tempestiva, attraverso specifici momenti di informazione.

Gli obiettivi saranno modificati solamente in casi straordinari di cui i colleghi coinvolti verranno tempestivamente informati.

Gli indirizzi commerciali trasmessi dai diversi livelli gerarchici e finalizzati a supportare il raggiungimento degli obiettivi assegnati, qualitativi e quantitativi, dovranno essere rispettosi della

normativa e avvenire attraverso messaggi chiari e adeguati, che non siano in alcun modo lesivi della dignità personale e professionale dei lavoratori.

Per quanto riguarda il tema degli obiettivi commerciali si fa comunque pieno riferimento all'accordo nazionale del 08/02/2017 con particolare riguardo al tema della sostenibilità.

#### **NORME COMPORTAMENTALI**

- Il perseguimento del budget e degli obiettivi assegnati dovrà avvenire valorizzando la collaborazione tra colleghi, il contributo di ogni collega e lo spirito di squadra, al fine di agevolare il raggiungimento degli obiettivi stessi, in una logica di miglioramento della qualità del rapporto con la clientela interna/esterna;
- le richieste di dati non devono contenere comunicazioni improprie o fuorvianti per la corretta applicazione delle normative di legge e dei regolamenti aziendali e soprattutto non devono contenere messaggi che risultino vessatori o lesivi della dignità dei lavoratori;
- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è effettuata dalla Banca anche attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla Banca stessa. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, senza eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni;
- la Banca, ove possibile, si impegna ad utilizzare supporti tecnologici semplici e facilmente utilizzabili per ridurre gli adempimenti burocratici, ed evitare passaggi ripetitivi e migliorare tempi e qualità nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana;
- le riunioni di orientamento commerciale per discutere i dati andamentali devono essere effettuate nel rispetto delle norme sull'orario di lavoro previste dal vigente CCNL (tenendo conto anche della specificità d'orario dei lavoratori a tempo parziale);
- le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi finanziari di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38 comma 2, nel CCNL 31 marzo 2015 rinnovato con accordo del 19 dicembre 2019, fatti salvi gli obblighi delle Parti ivi previsti;
- i contatti da parte dei superiori, ad esempio tramite telefonate o email, dovranno essere improntati al rispetto della normativa vigente, e di quanto previsto dal CCNL in tema di orari di lavoro e diritto alla disconnessione, nonché evitando le espressioni offensive, minacciose, o lesive della dignità personale e professionale dei lavoratori.

#### **DICHIARAZIONE OOSS:**

Le OOSS dichiarano la loro contrarietà alla diffusione di eventuali elenchi riepilogativi dei risultati commerciali direttamente riconducibili ai singoli lavoratori e lavoratrici.

#### **REFERENTE AZIENDALE**

In coerenza con quanto previsto dal richiamato Accordo Nazionale del 08.02.2017, nell'ambito di ING Bank N.V. Succursale di Milano, le funzioni di referente in materia di Politiche Commerciali vengono svolte dal Labour Relations Officer.

## **ASCOLTO ATTIVO**

Con riferimento alle modalità di "ascolto attivo" previste dal citato Accordo Nazionale per il miglioramento del clima e del benessere aziendale, fermo restando la garanzia della riservatezza, verrà istituita, a cura della Banca, un'apposita casella di posta elettronica - il cui accesso sarà riservato all'Ufficio Labour Relations - per la quale sarà data adeguata informativa e verso la quale i lavoratori appartenenti alle aree commerciali potranno inviare eventuali segnalazioni di comportamenti contrari ai valori e ai principi enunciati nell'Accordo Nazionale nonché nel presente accordo.

La segnalazione potrà altresì pervenire, sempre indirizzata all'apposita casella, per il tramite delle OO.SS. aziendali firmatarie del presente accordo.

La Banca procederà alla classificazione delle segnalazioni raccolte, che saranno messe a disposizione, nell'ambito della Commissione Paritetica di cui al paragrafo "Commissione Paritetica" che segue, in forma aggregata e anonima.

Resta ferma la disciplina prevista dalla vigente normativa in materia di "*whistleblowing*".

## **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

La Banca si impegna a diffondere le previsioni contenute nel presente accordo nei confronti del personale operante all'interno dei canali commerciali e le relative funzioni di supporto.

La Banca provvederà, inoltre, ad illustrare, in momenti dedicati, i contenuti del presente accordo alle componenti manageriali dei canali commerciali.

## **FORMAZIONE**

Le Parti considerano centrale il ruolo della formazione. La Banca, pertanto, valuterà l'inserimento nei piani formativi di specifici corsi di formazione (da finanziare, ove possibile, attraverso i Fondi Interprofessionali) dedicati al potenziamento delle professionalità e competenze sia tecniche sia relazionali del personale delle aree commerciali, volti a:

- sviluppare le necessarie competenze di natura gestionale, commerciale, relazionale e tecnico/giuridiche volte a favorire l'adozione di comportamenti professionali conformi alle normative in materia;
- rendere edotto il personale impegnato nell'attività di vendita a considerare con specifica attenzione la "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche dei prodotti proposti;
- favorire una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dalla Banca per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo;
- favorire l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di "buone pratiche" coerenti con il presente accordo.

## **RETRIBUZIONE VARIABILE – SISTEMI INCENTIVANTI E INIZIATIVE COMMERCIALI**

Il presente accordo mira a far sì che le prassi e i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne i sistemi incentivanti e le iniziative commerciali, siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui all'art. 2) dell'Accordo Nazionale del 08/02/2017 nonché da quanto previsto dal presente accordo, ribadendo che, per la loro importanza, al fine di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui all'art. 51 (Sistema incentivante) del CCNL trovino piena applicazione.

In particolare, i sistemi incentivanti devono essere fondati su criteri realistici, equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine, fermo quanto previsto nel paragrafo "Obiettivi Commerciali".

### **COMMISSIONE PARITETICA**

Le Parti intendono procedere alla costituzione, in via sperimentale, della Commissione paritetica "Politiche Commerciali" che rappresenterà l'organismo bilaterale di confronto deputato ad analizzare periodicamente le risultanze - in forma aggregata e anonima - delle eventuali segnalazioni, a proporre iniziative volte a migliorare il clima aziendale, nonché ad interloquire con la Commissione Nazionale, in coerenza con quanto stabilito dal citato Accordo Nazionale.

A tale proposito, le Parti si danno atto che si incontreranno nuovamente, entro il 30 settembre 2021, per definire le modalità di composizione e l'attività della Commissione stessa.

Le Parti convengono che la Commissione "Politiche Commerciali" avrà una fase di sperimentazione fino al 31 dicembre 2022, termine entro il quale le Parti si incontreranno nell'ambito dell'incontro di verifica di cui al paragrafo "Decorrenze" che segue per valutarne gli esiti e per condividerne gli eventuali successivi sviluppi.

### **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. La Banca si impegna a diffondere tra i dipendenti delle aree commerciali i valori e i principi condivisi nel presente accordo, valorizzandoli in particolare nei confronti di tutte le figure di coordinamento e manageriali di cui sopra.

### **DECORRENZE**

Il presente verbale di accordo si applica a far tempo dal 1 settembre 2021 e sino al 31 dicembre 2022 e si rinnoverà automaticamente ogni anno salvo preventiva disdetta ad opera di una delle Parti da comunicare almeno 3 mesi prima del sopracitato termine.

Le Parti terranno un incontro di verifica entro il 31 dicembre 2022.

Letto, confermato e sottoscritto.

RSA FABI

ING Bank N.V. – Succursale di Milano

RSA FIRST CISL

RSA FISAC CGIL

RSA UILCA

RSA UNISIN