

## VERBALE DI ACCORDO

Il 29 giugno 2006

tra

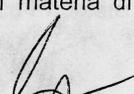
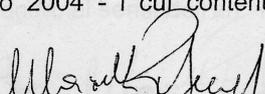
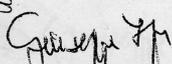
Banca Popolare FriulAdria Spa

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali DIRCREDITO, FIBA/Cisl, FISAC/Cgil, UILCA/UIL

premessi che:

- il settore bancario è interessato da fasi di progressiva e rapida innovazione organizzativa e da momenti di profonda trasformazione dei processi, delle attività commerciali e delle relative professionalità in un mercato caratterizzato da un accentuato confronto competitivo fra le Banche, che nello svolgimento delle relative attività commerciali, richiede un costante impegno verso il raggiungimento dei risultati;
- il Piano di Impresa 2005/2007 relativo al Gruppo Intesa - superata la fase di riorganizzazione e ristrutturazione nell'ambito della quale tutte le Parti, pur nel rispetto dei ruoli, hanno assicurato il massimo contributo al riposizionamento strategico e al riequilibrio competitivo della Banca - individua obiettivi economici e patrimoniali coerenti con l'intento di collocare il Gruppo nel novero dei migliori operatori europei attraverso:
  - o il conseguimento di una redditività sostenibile, fondata sulla crescita dei ricavi e su una forte disciplina sui costi,
  - o uno sviluppo ulteriore della qualità della relazione con i clienti,
  - o la valorizzazione delle persone,
  - o la concreta attuazione di principi di responsabilità sociale;
- la deontologia professionale nei confronti della clientela e il rispetto della professionalità e della dignità delle persone costituiscono valori condivisi ai quali si deve uniformare il comportamento di quanti operano in Banca Popolare FriulAdria;
- le linee di condotta del personale e, in particolare, di quello dedicato ad attività commerciali, devono essere improntate al rispetto dei valori etici fondamentali quali la dignità delle persone, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
- in questo contesto, il miglioramento continuo del clima aziendale, caratterizzato dal dialogo e dalla fiducia nel rapporto fra la Banca, le OOSLL e il personale, resta l'obiettivo prioritario che le Parti si impegnano a riaffermare;
- le Parti intendono proseguire la riflessione avviata con il Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile e Compatibile del Sistema Bancario, sottoscritto fra le Parti Nazionali in data 16 giugno 2004 - i cui contenuti si richiamano integralmente - in materia di



conseguente impiego delle risorse umane nella prospettiva di individuare - fermi restando gli obiettivi economici e produttivi - soluzioni e/o misure coerenti con il miglioramento continuo della qualità dei rapporti in Azienda;

- a tal fine le Parti intendono collaborare attivamente per dare concreta evidenza ai principi del presente Verbale di Accordo e sono impegnate ad avviare un percorso che prevede momenti di ascolto, informazione, consultazione e orientamento, affinché l'attività di indirizzo commerciale - con particolare riguardo all'utilizzo delle metodologie di lavoro "per obiettivi"- si svolga nel rispetto dei principi in esso affermati,

le Parti convengono quanto segue:

1. la premessa fa parte integrante del presente Verbale di accordo;
2. l'Azienda, nella definizione dei programmi commerciali, si impegna a individuare obiettivi raggiungibili e a introdurre anche obiettivi qualitativi (indicatori di customer satisfaction ovvero altri indici oggettivamente misurabili). In particolare:
  - a. la formulazione degli obiettivi e le logiche di assegnazione continueranno a tenere conto delle peculiarità di mercato, clientela e territorio di ciascuna filiale;
  - b. detti obiettivi saranno portati a conoscenza del personale con la massima tempestività e trasparenza;
  - c. obiettivi, azioni e piani commerciali saranno periodicamente oggetto di esame a livello delle competenti funzioni, sia di Area Territoriale sia di Filiale, nell'ambito delle riunioni e/o iniziative anche di carattere formativo che, tempo per tempo, saranno realizzate al riguardo;
3. l'Azienda si impegna a diffondere, anche attraverso apposita circolare, il presente Verbale di Accordo al fine di favorire l'adozione di comportamenti coerenti con i principi nello stesso affermati, da parte di tutto il personale della Rete e, in particolare, dei collaboratori impegnati in attività commerciali di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle attività di vendita di prodotti e servizi, impegnandosi altresì a ricondurre al rispetto dei principi di cui al presente Verbale di accordo eventuali comportamenti e/o azioni con gli stessi non conformi, adottando opportune iniziative;
4. i principi del presente Verbale di accordo, costituiranno riferimento costante nella definizione degli interventi di formazione di carattere generale e/o specifica, in particolare:
  - a. gli interventi formativi saranno sempre più orientati a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, lo sviluppo delle competenze, la creazione di valore, la qualità del servizio offerto e la corretta interazione con la clientela;
  - b. nell'ambito dei percorsi formativi dedicati al personale che riveste ruoli commerciali e nei vari momenti di incontro a livello di Area e di Filiale, saranno adeguatamente illustrate le caratteristiche dei prodotti, nonché fornite indicazioni sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, con particolare attenzione alla valutazione del profilo di rischio del cliente;
5. nell'ambito dell'Organismo Paritetico sulla formazione - che le Parti si impegnano a costituire in Azienda, ai sensi dell'art. 13 del CCNL 12 febbraio 2005 - Banca Popolare



Giuseppe Fi

Alberto...

M...

2



FriulAdria fornirà alle OOSLL un dettaglio delle iniziative formative ad hoc e dei percorsi formativi attivati nei confronti del personale commerciale della Rete;

6. ai fini di cui sopra:

a. Banca Popolare FriulAdria organizzerà, con cadenza trimestrale, un apposito incontro (focus group) finalizzato al coinvolgimento e allo sviluppo di un dialogo proattivo sui temi oggetto del presente Verbale, per favorire la diffusione dei principi in esso contenuti e il miglioramento continuo della qualità delle relazioni all'interno dell'Azienda.

Detti incontri - il cui coordinamento sarà garantito da esperti esterni nominati dall'Azienda - vedranno coinvolto un campione rappresentativo di esponenti del Servizio Risorse Umane e Organizzazione, della Direzione Rete e del Servizio Marketing a vari livelli e funzioni (ad esempio: Responsabili di Filiale, Gestori commerciali, Formatori, Responsabili di Mercato, Gestori Risorse Umane).

In ciascun incontro, le OOSLL firmatarie del presente Verbale di accordo, potranno segnalare la partecipazione di due esponenti, appositamente designati per iscritto secondo un meccanismo di rotazione, in rappresentanza di tutte le OOSLL;

b. Banca Popolare FriulAdria raccoglierà - per il tramite dell'Ufficio Risorse Umane - le segnalazioni provenienti da singoli dipendenti e/o dalle OOSLL su comportamenti non coerenti con i principi enunciati dal presente Verbale di accordo.

Nell'ambito di un unico incontro a livello aziendale relativo al semestre precedente, fino ad un massimo di due incontri relativi all'anno di pertinenza, l'Azienda fornirà un'informativa sulle differenti tipologie di soluzioni adottate circa le segnalazioni pervenute.

In tale ambito, i Segretari degli Organi di Coordinamento potranno formulare, in apposita riunione, eventuali proposte di azioni positive utili a prevenire le criticità segnalate;

c. viene istituito un Osservatorio - il cui funzionamento è disciplinato con separato Regolamento - al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

o classificare secondo criteri omogenei le segnalazioni di comportamento non coerenti con i principi enunciati nel presente Verbale di accordo trasmesse su istanza dei Segretari degli Organi di Coordinamento garantendone il periodico monitoraggio;

o analizzare le soluzioni adottate in rapporto all'esistenza di condizioni di lavoro, fattori organizzativi e gestionali che possano aver determinato la criticità rilevata, al fine di valutarne l'estensibilità a tratto generale e l'individuazione di ulteriori iniziative specifiche;

o formulare proposte di azioni positive finalizzate alla prevenzione delle situazioni di criticità anche alla luce delle indicazioni rivenienti dagli incontri (focus group) di cui al punto 6, lettera a);

o promuovere opportune iniziative a sostegno di interventi di miglioramento, valutando in particolare - anche in collegamento con il costituendo Organismo Paritetico sulla Formazione - il ricorso a idonei interventi di formazione volti ad affermare sempre più una cultura organizzativa improntata ai valori del rispetto

Giuseppe G. ... 3

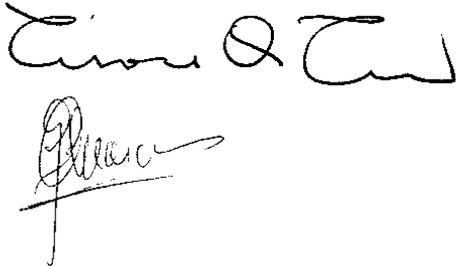
delle persone, responsabilità, fiducia, integrità e trasparenza (ad es. aggiornamento/introduzione processi operativi, miglioramento modalità di comunicazione, introduzione reportistica ad hoc, interventi formativi strutturati per figure professionali, interventi di "coaching" ecc);

7. il presente Verbale di accordo ha natura sperimentale e scadrà il 31 dicembre 2007.

#### DICHIARAZIONI DELL'AZIENDA

- I. *Banca Popolare FriulAdria – anche in coerenza con la volontà aziendale di diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa – terrà conto dei principi affermati nel presente verbale di accordo nella futura elaborazione e formulazione del Codice Etico, in merito al quale sarà previsto un preventivo momento di coinvolgimento delle OO.SS.LL. sui temi rispetto ai quali le stesse sono riconosciute come legittimi stakeholder.*
- II. *Banca Popolare FriulAdria - richiamando quanto già previsto dal Protocollo ABI-OOSSLL 16 giugno 2004 - assicura la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sul piano sia civile sia penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.*
- III. *L'Azienda si impegna a illustrare ai componenti dell'Osservatorio i programmi, i criteri e le finalità degli interventi, in particolare, di formazione manageriale, realizzati per diffondere i principi di cui al presente Verbale di accordo in collegamento anche con le risultanze delle attività del costituendo Organismo Paritetico sulla formazione.*
- IV. *Banca Popolare FriulAdria renderà noti ai dipendenti interessati, modalità e criteri di applicazione del Sistema Incentivante di massima entro il 1° quadrimestre dell'anno di riferimento, esperita - quando prevista - la procedura ex art. 44 C.C.N.L.*

Banca Popolare FriulAdria Spa



Le Rappresentanze sindacali aziendali

DIRCREDITO

FIBA/Cisl

FISAC/Cgil

UILCA/Uil

**REGOLAMENTO DELL'OSSERVATORIO**  
**ex VERBALE di ACCORDO 29 giugno 2006**

Art. 1

E' istituito l'Osservatorio in attuazione e nell'ambito di quanto stabilito dal Verbale di Accordo 29 giugno 2006.

All'Osservatorio sono attribuite le seguenti funzioni:

- classificare secondo criteri omogenei le segnalazioni di comportamento non coerenti con i principi enunciati nel Verbale di accordo 29 giugno 2006 trasmesse su istanza dei Segretari degli Organi di Coordinamento nell'ambito degli incontri di cui al punto 6, lett. a) del già citato accordo, garantendone il periodico monitoraggio;
- analizzare le soluzioni adottate in rapporto all'esistenza di condizioni di lavoro, fattori organizzativi e gestionali che possano aver determinato la criticità rilevata, al fine di valutarne l'estensibilità a tratto generale e l'individuazione di ulteriori iniziative specifiche;
- formulare proposte di azioni positive finalizzate alla prevenzione delle situazioni di criticità anche alla luce delle indicazioni rivenienti dagli incontri (focus group) di cui al punto 6, lett. a) del già citato accordo;
- promuovere opportune iniziative a sostegno di interventi di miglioramento, valutando in particolare - anche in collegamento con il costituendo Organismo Paritetico sulla Formazione - il ricorso a idonei interventi di formazione volti ad affermare sempre più una cultura organizzativa improntata ai valori del rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, integrità e trasparenza (ad es. aggiornamento/introduzione processi operativi, miglioramento modalità di comunicazione, introduzione reportistica ad hoc, interventi formativi strutturati per figure professionali, interventi di "coaching" ecc).

Art. 2

L'Osservatorio è composto da almeno quattro esponenti di Banca Popolare FriulAdria e da un numero massimo di due esponenti di ciascuna OOSLL firmataria del Verbale di Accordo 29 giugno 2006, che rivestano carica di Segretari dell'Organo di Coordinamento. L'Osservatorio si riunisce, di norma, con cadenza semestrale.

Nell'ambito dei membri dell'Osservatorio viene scelto/a tra i componenti dello stesso e nominato/a, un/a Presidente - su proposta dell'Azienda - e un/a Segretario/a.

Art. 3

L'Osservatorio ha sede in Pordenone, Piazza XX settembre 2.

Gli eventuali oneri strettamente connessi al funzionamento dell'Osservatorio, con riferimento alle giornate in cui avranno luogo le sedute, sono a carico di Banca Popolare FriulAdria.

Art. 4

I componenti dell'Osservatorio restano in carica per il periodo di vigenza del Verbale di Accordo 29 giugno 2006 e possono essere sostituiti da ciascuna delle rispettive organizzazioni di appartenenza mediante comunicazione scritta da notificare al Segretario dell'Osservatorio.

Art. 5

Il/La Presidente dell'Osservatorio convoca le sedute e le presiede.

Le riunioni sono convocate con preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.



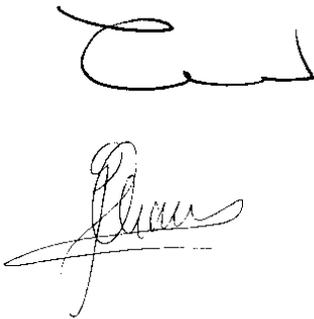
Il/La Presidente, in attuazione delle decisioni assunte dall'Osservatorio, svolge opera di coordinamento con le strutture aziendali competenti che eventualmente si ritenesse opportuno coinvolgere per favorire il superamento delle criticità rilevate e per lo sviluppo di iniziative a sostegno di interventi di miglioramento da promuovere.

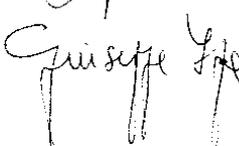
Art. 6

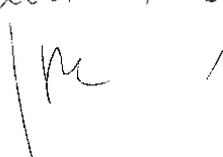
I membri dell'Osservatorio sono tenuti a mantenere la riservatezza sui dati acquisiti, nè devono in alcun modo avvalersi, nell'interesse proprio e di terzi, di informazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito dei lavori dell'Osservatorio stesso.

Art. 7

Il presente Regolamento entra in vigore con decorrenza dalla data di approvazione e resta valido per il periodo di vigenza del Verbale di Accordo 29 giugno 2006.



DISCRETO F.D.  
  
Giuseppe G.  


FIBA C/SL  
alla m. l. R. S. S.  


UILCA  
