

**Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema
bancario e finanziario**

**Audizione del Direttore Generale Giovanni Sabatini e del Presidente del
Comitato Affari Sindacali e del Lavoro Salvatore Poloni**

21 giugno 2022

Illustre Presidente, Onorevoli Senatori e Onorevoli Deputati,

ABI, anche a nome del Presidente Antonio Patuelli e del Comitato Affari Sindacali e del Lavoro presieduto dal Dott. Salvatore Poloni presente con me in questa audizione, desidera anzitutto ringraziare la Commissione per l'opportunità di svolgere talune considerazioni in merito alla regolamentazione della distribuzione dei prodotti finanziari e alla contrattazione collettiva di settore in materia di politiche commerciali.

L'attività svolta dall'Associazione – come indicato nell'art. 1 dello Statuto – è volta alla promozione della cultura della legalità e della sana e prudente gestione bancaria, della conoscenza e della coscienza dei valori etici e sociali, di comportamenti ispirati ai principi della corretta imprenditorialità e nella realizzazione di un mercato libero e concorrenziale.

ABI considera l'eticità dei comportamenti un principio fondamentale per sviluppare duraturi rapporti di fiducia con la clientela, con i dipendenti e con tutti i portatori di interesse.

È anche in questa prospettiva che ABI guarda con attenzione al quadro normativo – sia europeo, sia nazionale – che nel tempo si è strutturato con riferimento all'attività bancaria e finanziaria a tutela della clientela, della trasparenza nei rapporti, con processi volti a garantire il rispetto delle regole.

Con il presente contributo sono illustrati i principali contenuti e presidi dei diversi ambiti normativi che concernono:

- A. i rapporti delle banche/intermediari con la clientela (ad es. MiFID);
- B. i presidi organizzativi e di governo societario previsti a garanzia della conformità (compliance) da parte delle banche;
- C. le regole in tema di politiche di remunerazione volte ad evitare conflitti di interesse anche nei rapporti con la clientela e un'eccessiva assunzione di rischi;
- D. gli interventi della contrattazione collettiva tra ABI e le Organizzazioni sindacali di settore e del dialogo sociale europeo, volti a rafforzare il clima di fiducia tra, dipendenti e banche, nonché l'impegno di ABI nella diffusione di una crescente educazione finanziaria.

Al riguardo occorre preliminarmente evidenziare che ABI non ha la disponibilità di dati e di flussi relativi all'operatività delle Banche e non è istituzionalmente e in alcun modo deputata a vigilare ed intervenire sulle stesse né a ricevere dati dalla Banca Centrale Europea, dalla Banca d'Italia e altri organismi pubblici di vigilanza.

Va altresì sottolineato che il presente documento affronta tematiche per le quali le Banche sono oggetto di una corposa e stringente normativa, emanata sia dai regolatori sia dalle Autorità di vigilanza, a livello europeo e domestico.

In questo senso l'attività bancaria e quella di intermediazione finanziaria rappresentano probabilmente le attività "produttive/commerciali" maggiormente regolamentate, a tutela della clientela e della piena correttezza dell'operatività (sottoposta alla rigorosa vigilanza delle competenti Autorità), con previsioni sviluppate anche specificamente per prevenire l'eventuale verificarsi di casi di *mala gestio* e consentire l'attivazione preventiva di possibili segnali di allarme in situazioni quali quelle verificatisi anni fa, all'attenzione della magistratura, e che hanno anche comportato interventi ex post con oneri gravosi a carico delle altre banche.

A) I rapporti delle banche con la clientela

La distribuzione degli strumenti finanziari costituisce oggetto di disciplina europea, articolata in numerose disposizioni che prevedono specifici obblighi di comportamento per gli intermediari autorizzati a prestare servizi di investimento al fine di assicurare adeguata tutela agli investitori (c.d. *investor protection*), nonché per i soggetti emittenti gli strumenti finanziari specifici obblighi di trasparenza informativa sui singoli strumenti finanziari.

Tale disciplina è costituita prevalentemente dalla Direttiva 2014/65/UE del 15 maggio 2014 relativa ai mercati degli strumenti finanziari, la quale è in vigore da novembre 2007 nella sua iniziale versione (c.d. MiFID I) e dal 3 gennaio 2018 nella sua versione aggiornata (MiFID II) finalizzata a rafforzare ulteriormente le regole di condotta a tutela degli investitori. Gli obblighi stabiliti dalla MiFID II sono integrati dal Regolamento (UE) 1286/2014 del 26 novembre 2014 relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (c.d. PRIIPs) e più di recente anche dal Regolamento (UE) 1288/2019 sulla trasparenza in materia di sostenibilità dei servizi finanziari (c.d. SFDR).

Prima di illustrare le modalità con cui tale normativa viene attuata dalle banche, preme sottolineare come la stessa sia di massima armonizzazione e, dunque, concepita per essere applicata in modo uniforme nei diversi paesi dell'Unione europea in considerazione della importanza di assicurare una tutela omogenea agli investitori indipendentemente dal paese di residenza. Per raggiungere tale obiettivo:

- è stato elaborato un insieme di regole di condotta e di trasparenza informativa; queste ultime volte a codificare in modo analitico come tali principi debbano intendersi e applicarsi;
- è previsto che eventuali chiarimenti interpretativi volti a meglio delineare le modalità applicative delle diverse norme debbano essere dati dall'Autorità europea sui mercati finanziari (ESMA) per quanto riguarda la

MiFID II e dalle tre autorità europee (ESMA, EBA e EIOPA) congiuntamente per quanto riguarda PRIIPS e SFDR. Ciò spiega per quale ragione: i) la direttiva 2014/65 (c.d. direttiva di primo livello) è a sua volta integrata dalla direttiva delegata 2017/593 e dal Regolamento delegato 2017/565 (c.d. norme di secondo livello), nonché da alcuni Orientamenti e Q&A emanati dall'ESMA (c.d. norme di terzo livello); il Regolamento 1286/2014 è stato a sua volta integrato dal Regolamento delegato 2017/653 recante le norme tecniche di attuazione per la redazione del documento contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi preassemblati (c.d. KID) e da Q&A emanate dal comitato congiunto delle tre autorità europee; il Regolamento 1288/2019 sarà a breve integrato da apposito Regolamento delegato.

La disciplina europea e le regole in essa contenute condizionano fortemente l'operato delle banche e degli altri intermediari (imprese di investimento) quando prestano servizi di investimento e, in particolare, distribuiscono strumenti finanziari. Appare, pertanto, utile illustrare le fasi in cui logicamente si articola la relazione tra banca e cliente alla luce dei diversi presidi normativi, che possono essere identificati come di seguito indicato:

1. gestione del prodotto (c.d. *product governance*);
2. trasparenza informativa sulla tipologia di servizi di investimento prestati e sulle politiche interne adottate dalle banche;
3. profilatura della clientela;
4. valutazione di adeguatezza e di appropriatezza degli investimenti;
5. trasparenza informativa sui singoli investimenti;
6. informativa sui costi e oneri relativi agli investimenti e ai servizi prestati;
7. condizioni per l'ammissibilità degli incentivi eventualmente percepiti dal prestatore del servizio d'investimento;
8. gestione dei conflitti di interesse;
9. requisiti di conoscenza ed esperienza del personale che si relaziona con la clientela;
10. registrazioni;
11. trattamento dei reclami.

Di seguito è fornita una illustrazione sintetica di tali regole in ottica procedurale, così da fare meglio emergere in concreto come è previsto che debba svolgersi la distribuzione degli strumenti finanziari nel rapporto tra banche e clienti.

1. Gestione del prodotto

In conformità alle regole sulla gestione del prodotto (c.d. *product governance*), le banche adottano a livello centralizzato, e dunque applicabile all'operatività di tutte le filiali, delle procedure interne per individuare preventivamente per ciascuno strumento finanziario e prodotto di investimento assicurativo le caratteristiche e i bisogni della tipologia di clienti che detto strumento/prodotto è in grado di soddisfare (c.d. mercato di riferimento). Queste procedure analizzano le caratteristiche finanziarie dello strumento/prodotto e la loro possibile evoluzione in relazione all'andamento dei mercati finanziari anche in termini prospettici, il grado di complessità e la struttura dei costi al fine di individuare il target di clientela al quale destinare il singolo strumento/prodotto non solo prima dell'inizio dell'offerta, ma anche durante l'intero suo ciclo di vita. Tali procedure sono riesaminate annualmente unitamente al target di clientela di ogni singolo strumento/prodotto.

In questo modo il catalogo degli strumenti finanziari e dei prodotti oggetto di offerta predetermina a monte il target di clientela al fine di orientare in modo appropriato la prestazione dei servizi di investimento. In tale contesto viene altresì definita la strategia distributiva (servizio di investimento, canale operativo utilizzabile e relative cautele) che appare appropriata per il singolo strumento finanziario e prodotto di investimento.

Vale altresì la pena evidenziare che nel 2014 la Consob ha emanato una specifica Comunicazione sulla distribuzione dei prodotti complessi, la quale ha indirizzato le banche nella elaborazione di procedure interne volte ad adottare specifiche cautele in funzione del grado di complessità degli strumenti finanziari oggetto di distribuzione ai clienti al dettaglio. Sebbene il 2 febbraio 2022 la Commissione abbia revocato tale Comunicazione, in quanto il relativo contenuto risulta direttamente o indirettamente assorbito dalle più ampie e articolate regole dettate dal vigente quadro normativo, le procedure al riguardo adottate dalle banche italiane potranno subire qualche rimodulazione, che tuttavia non incide sul livello di protezione dei clienti, in considerazione del fatto che le nuove norme europee oggi vigenti presidiano il tema in modo accurato.

2. Trasparenza informativa sulla tipologia di servizi di investimento prestati e sulle politiche interne adottate dagli intermediari

In conformità alle regole di trasparenza informativa, prima di effettuare qualsiasi operazione di investimento, il personale operante nelle filiali informa il cliente circa la necessità di stipulare preventivamente un contratto nel quale viene indicato in modo chiaro e comprensibile per il cliente tutto ciò che attiene al rapporto tra la banca e il cliente.

I principali contenuti del contratto per la prestazione dei servizi di investimento riguardano:

- le modalità di prestazione del servizio di consulenza, le quali prevedono che la banca raccomandi al cliente solo operazioni adeguate (come meglio

chiarito al paragrafo 4). In linea generale, in conseguenza dell'approccio di vigilanza adottato dalla Consob sin dal 2007, le banche si impegnano a fornire raccomandazioni e dunque a valutare l'adeguatezza delle operazioni di tutte le operazioni che il cliente richiede tramite interazione con personale della banca (allo sportello o al telefono), nelle quali è dunque esclusa la possibilità per il personale della banca di fornire consigli al cliente senza effettuare la valutazione di adeguatezza. In base alle risultanze di una recente indagine condotta su un campione di banche molto rappresentativo, il 97% degli investitori al dettaglio riceve il servizio di consulenza. Anche le analisi condotte dalla Consob e pubblicate nei propri rapporti evidenziano che la maggioranza dei clienti al dettaglio intrattengono con gli intermediari un rapporto di consulenza.

Va sottolineato che per effetto delle nuove disposizioni regolamentari emanate dalla Consob a luglio 2020 in recepimento della IDD (Direttiva europea sulla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi) le polizze a capitale garantito e polizze *unit linked* possono essere distribuiti solo nell'ambito del servizio di consulenza. Tali prodotti sono dunque inglobati a tutti gli effetti nel servizio di consulenza e assoggettati a tutte le regole connesse alla prestazione di tale servizio. Tutto quanto riportato nel presente documento vale pertanto anche con riferimento ai prodotti di investimento assicurativi;

- le modalità di prestazione delle operazioni disposte dai clienti on-line (dunque senza possibilità di interazione con il personale della banca). In linea generale, nei riguardi dei clienti al dettaglio le banche, al fine di offrire elevata protezione ai clienti, si impegnano ad effettuare la valutazione di adeguatezza anche di tali operazioni sebbene ciò non sia richiesto dalla normativa MiFID. In tal caso, tuttavia la valutazione di adeguatezza non è bloccante: ciò significa che il cliente può richiedere di effettuare comunque l'operazione nonostante abbia ricevuto una dichiarazione scritta della banca circa l'inadeguatezza dell'operazione. Nei riguardi di alcune tipologie di clienti più esperti può essere invece prevista la sola valutazione di appropriatezza, in conformità alla normativa MiFID¹;
- in alternativa ai predetti servizi di investimento, il contratto può disciplinare il servizio di gestione di portafogli, nel qual caso il cliente affida interamente alla banca l'adozione delle scelte di investimento relative al patrimonio conferito in gestione in conformità alle specifiche caratteristiche del mandato di gestione definite nel contratto;

¹ Al fine di stimare in modo ragionevole la quota marginale di clienti al dettaglio più esperti che operano senza servizio di consulenza, appare utile fare riferimento ad una recente ricerca, pubblicata da FINER Finance Explorer (istituto di analisi e ricerche di mercato in ambito finanziario) dalla quale emerge che in Italia vi sono circa 20 milioni di utenti di conti correnti bancari con accesso online. Di questi, 3,6 milioni posseggono un conto titoli, ma solo 2,2 milioni di essi gestiscono direttamente il proprio portafoglio titoli on-line, ovvero l'11% dei correntisti online. Tra questi, i trader attivi, cioè con almeno un eseguito a settimana, sono circa duecentomila e gli "heavy trader", con più eseguiti a settimana e attività infragiornaliera, sono circa quindicimila.

- la necessità per la banca di acquisire dal cliente, tramite la compilazione del questionario di profilatura, le informazioni sulle proprie caratteristiche ed esigenze per quanto riguarda gli investimenti al fine di consentire alla banca di valutare correttamente l'adeguatezza dei singoli investimenti (ovvero l'appropriatezza nelle ipotesi residuali in cui essa sia applicata), nonché la periodicità con quale tali informazioni devono essere aggiornate a cura del cliente;
- il tipo di comunicazioni che la banca fornisce al cliente in conformità alla normativa MiFID prima di ogni operazione, dopo la relativa esecuzione, nonché a titolo di rendicontazione periodica e le modalità con cui effettua tali comunicazioni;
- se la banca effettua il monitoraggio periodico dell'adeguatezza degli investimenti del cliente e, in caso positivo, con quale periodicità (comunque almeno annuale) e il tipo di azioni che vengono conseguentemente intraprese nei confronti del cliente;
- le modalità con le quali il cliente può impartire gli ordini alla banca;
- le commissioni e i costi applicati dalla banca al cliente a fronte dei servizi prestati.

Nell'ambito del contratto per la prestazione dei servizi di investimento le banche forniscono anche alcune informative che in base alla normativa devono essere fornite ai clienti preliminarmente allo svolgimento dei servizi medesimi: informazioni sull'intermediario, informazioni generali sulla natura e i rischi degli strumenti finanziari, informazioni sui servizi di investimento, sulla salvaguardia degli strumenti finanziari, sugli incentivi, sui conflitti di interesse, sulla strategia di trasmissione ed esecuzione degli ordini.

Il contratto per la prestazione dei servizi di investimento è elaborato principalmente dall'Ufficio legale e dall'Ufficio compliance della banca e sottoposto in forma standardizzata ai clienti. La sottoscrizione del contratto deve avvenire in forma scritta e una copia del contratto stipulato in formato cartaceo deve essere consegnato al cliente, a meno che il cliente non abbia stipulato con la banca apposito contratto per il servizio di "Firma Elettronica Avanzata e Dematerializzazione Documenti" per la sottoscrizione della documentazione con Firma Grafometrica ovvero la sottoscrizione del contratto di "Firma Digitale Remota", nel qual caso sia la stipula del contratto sia la consegna della copia al cliente del contratto sottoscritto sono dematerializzate.

Unitamente a tale contratto viene proposta anche la conclusione del contratto per il servizio di deposito a custodia e amministrazione laddove il cliente intenda investire in strumenti finanziari che devono essere per legge registrati in un deposito a custodia e amministrazione: ciò vale, in particolare, per i titoli di stato e per tutti gli strumenti finanziari quotati in borsa.

3. Profilatura della clientela

Successivamente alla conclusione del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, il personale operante nelle filiali sottopone al cliente il questionario di profilatura e fornisce il proprio supporto per la corretta compilazione.

In alternativa alla compilazione del questionario cartaceo può essere offerta al cliente la possibilità di compilare il questionario via internet, assicurando comunque adeguato supporto per il tramite della procedura on line a disposizione del cliente in coerenza con le specifiche indicazioni fornite dagli Orientamenti dell'ESMA sui requisiti di adeguatezza.

In particolare, in coerenza con quanto previsto dalla normativa, il questionario di profilatura del cliente (elaborato principalmente dall'Ufficio legale e dall'Ufficio compliance della banca) approfondisce i seguenti aspetti necessari ai fini della valutazione di adeguatezza (vale a dire la compatibilità tra le caratteristiche delle singole operazioni di investimento e le caratteristiche del cliente, si veda il paragrafo successivo):

- la conoscenza ed esperienza del cliente, con la finalità di accertare se lo stesso sia in grado di comprendere la natura e i rischi associati agli investimenti e, dunque, la conoscenza delle principali categorie di strumenti finanziari e della relazione tra rischio e rendimento degli investimenti, il titolo di studio conseguito, la professione attuale, eventuali specifiche esperienze (ad es. formative) in materia finanziaria. La portata delle informazioni da richiedere a tale riguardo può variare in funzione del grado di complessità degli strumenti finanziari potenzialmente oggetto di distribuzione da parte della singola banca;
- la situazione finanziaria del cliente, con la finalità di accertare se lo stesso sia in grado di sostenere finanziariamente i rischi connessi agli investimenti, compatibilmente con i propri obiettivi di investimento e, dunque, la consistenza del suo patrimonio complessivo, la sua capacità reddituale o di risparmio e gli eventuali suoi impegni finanziari regolari. La portata delle informazioni da richiedere a tale riguardo può variare in funzione del grado di complessità degli strumenti finanziari potenzialmente oggetto di distribuzione da parte della singola banca;
- gli obiettivi di investimento del cliente, con la finalità di accertare il periodo di tempo per il quale il cliente desidera detenere l'investimento o raggiungere le proprie finalità complessive (c.d. orizzonte temporale), le sue preferenze in materia di rischio e le correlate attese di rendimento, le finalità dell'investimento.

A conclusione dell'attività di profilatura, il cliente viene informato circa l'esito di tale attività per consentirgli di acquisire consapevolezza del profilo assegnatogli dalla banca.

Periodicamente, inoltre, la banca richiede al cliente di aggiornare le informazioni inerenti al questionario di profilatura al fine di tenere conto di eventuali

cambiamenti intervenuti nella sfera personale del cliente. Di norma ciò accade in prossimità della scadenza di validità del questionario alla prima occasione di contatto con il cliente che richiede di effettuare una nuova operazione di investimento. Al fine di assicurare che il cliente effettui tale aggiornamento possono essere adottati alcuni accorgimenti, ivi compresa la possibilità per la banca di prevedere un blocco dell'operatività e del servizio di consulenza rispetto a nuove operazioni fino all'aggiornamento delle informazioni.

4. Valutazione di adeguatezza e di appropriatezza degli investimenti

Qualsiasi operazione di investimento da effettuarsi nell'ambito del servizio di consulenza (sia essa proposta dalla banca o richiesta dal cliente) è preceduta da una valutazione di adeguatezza a cura del personale operante nelle filiali. Lo stesso regime viene dalle banche applicato anche alle operazioni disposte on-line dai clienti, fatte salve talune tipologie di clienti particolarmente esperti per le quali le singole operazioni sono precedute da una valutazione di appropriatezza.

La valutazione di adeguatezza costituisce uno strumento importante di tutela degli investitori, che in base alla normativa è dovuto con riferimento ad ogni singola operazione in caso di prestazione del servizio di consulenza e del servizio di gestione di portafogli. Essa verifica, in particolare, la coerenza, secondo criteri e regole oggettive previamente definite in base alle procedure interne della banca, tra le informazioni relative al profilo del cliente e le caratteristiche del singolo strumento finanziario.

Sebbene non sia richiesto dalla normativa MiFID, la maggioranza delle banche effettua la valutazione di adeguatezza con riferimento al portafoglio complessivo del cliente: ciò significa che la valutazione di adeguatezza verifica, parimenti secondo criteri e regole oggettive previamente definite in base alle procedure interne della banca, anche come il singolo investimento incide sulla composizione del portafoglio complessivo del cliente e, dunque, anche in termini di adeguata diversificazione. Nel portafoglio complessivo del cliente rientrano sia gli strumenti finanziari sia i prodotti di investimento assicurativi.

L'esito della valutazione di adeguatezza viene comunicato in forma scritta al cliente prima della formalizzazione dell'ordine del cliente, tranne che nel servizio di gestione di portafogli tenuto conto che le scelte di investimento sono interamente delegate alla banca e che esse possono essere adottate solo se adeguate. L'eventuale esito negativo della valutazione di adeguatezza impedisce alla banca di raccomandare l'investimento al cliente (c.d. adeguatezza bloccante) e, dunque, al cliente di effettuare l'operazione laddove tale valutazione sia effettuata in relazione al servizio di consulenza. Laddove la valutazione di adeguatezza sia invece prestata a valere sulle operazioni disposte on-line in totale autonomia dal cliente, l'eventuale esito negativo della stessa non impedisce al cliente di richiedere l'esecuzione dell'operazione nonostante la

dichiarazione di inadeguatezza ricevuta dalla banca (c.d. adeguatezza non bloccante).

La valutazione di appropriatezza costituisce uno strumento di tutela degli investitori avente minore intensità rispetto alla valutazione di adeguatezza, poiché si limita a verificare la coerenza tra il grado di conoscenza ed esperienza del cliente e le caratteristiche strutturali dello strumento finanziario. In conformità alla normativa tale forma di tutela riguarda i servizi di investimento a contenuto puramente esecutivo, quali la ricezione e trasmissione di ordini, l'esecuzione di ordini di compravendita dei clienti.

Come anticipato, le banche normalmente prevedono l'operatività dei clienti in regime di appropriatezza in misura assai più ridotta di quanto non sia previsto dalla normativa MiFID, circoscrivendo tale fattispecie alla sola operatività on-line dei clienti al dettaglio (ciò in quanto, come detto, la stragrande maggioranza dei clienti al dettaglio opera in consulenza e, dunque, la banca effettua la valutazione di adeguatezza (più tutelante rispetto a quella di appropriatezza).

L'esito della valutazione di appropriatezza viene parimenti comunicato al cliente prima della formalizzazione dell'ordine del cliente.

Come anticipato, nel contratto per la prestazione dei servizi di investimento sono chiaramente identificate le casistiche nelle quali l'intermediario si impegna ad effettuare rispettivamente la valutazione di adeguatezza e quella di appropriatezza, le comunicazioni dovute ai clienti e le implicazioni delle eventuali verifiche con esito negativo.

5. Trasparenza informativa sui singoli strumenti finanziari e prodotti di investimento assicurativi

In conformità alla normativa, le banche hanno apposite procedure per fornire ai clienti, prima dell'esecuzione delle operazioni di investimento informazioni chiare, comprensibili e corrette sullo specifico strumento finanziario o prodotto di investimento assicurativo al fine di supportare il cliente scelte di investimento. In particolare:

- nel caso di strumenti finanziari che ricadono nell'ambito di applicazione della citata normativa PRIIPs e della generalità dei prodotti di investimento assicurativi viene consegnato al cliente il documento recante le informazioni chiave sul singolo strumento (Key Information Document, c.d. PRIIPs KID), predisposto dall'emittente nel rispetto della specifica disciplina europea che ne standardizza la struttura, il formato, la presentazione e il contenuto (specifiche informazioni e metodologie di calcolo);
- nel caso di fondi comuni di investimento viene consegnato lo specifico documento contenente le informazioni chiave ai sensi della direttiva UCITS (direttiva 2009/65/UE), ossia lo UCITS KIID, predisposto dalle

società di gestione nel rispetto della specifica disciplina europea che ne standardizza la struttura, il formato, la presentazione e il contenuto. Dal 1 ° gennaio 2024, in conformità a quanto previsto dalla normativa PRIIPs, anche per i fondi comuni di investimento sarà predisposto e dunque consegnato ai clienti il PRIIPs KID al fine di garantire piena omogeneità informativa su tutti i prodotti di investimento destinati agli investitori al dettaglio;

- nel caso delle restanti tipologie di strumenti finanziari (circoscritti a fattispecie limitate, quali ad esempio le azioni, i titoli di Stato, le obbligazioni a tasso fisso) sono fornite le informazioni specifiche sulle singole tipologie di strumenti finanziari, predisposte dalle stesse banche in coerenza con quanto previsto dalla normativa MiFID.

Periodicamente (su base trimestrale) le banche inoltrano ai clienti un rendiconto nel quale sono indicati gli strumenti finanziari detenuti dal cliente e le relative consistenze. Con la medesima periodicità viene reso anche un rendiconto sul servizio di gestione di portafogli al fine di dare conto al cliente delle decisioni di investimento intraprese dalle banche per conto dei clienti e degli effetti prodotti sul portafoglio degli stessi.

6. Informativa sui costi e oneri relativi agli strumenti finanziari e ai servizi prestati

In ossequio ai doveri di informativa sui costi e oneri introdotti dalla MiFID II, le banche hanno apposite procedure per fornire ai clienti informazioni sui costi e oneri connessi agli investimenti, in due diversi momenti:

- prima di ogni investimento: in tal caso viene comunicata al cliente la stima dei costi e degli oneri che il cliente dovrà sostenere per tale investimento;
- periodicamente, almeno una volta l'anno, vengono rendicontati i costi e gli oneri che il cliente ha sostenuto per i suoi investimenti.

Tale informativa (sia preliminare alla singola operazione sia periodica) riporta in forma aggregata:

- i costi e gli oneri degli strumenti finanziari e dei prodotti di investimento assicurativi, al netto degli incentivi che devono essere evidenziati a parte e dunque scorporati dai costi degli strumenti e prodotti;
- i costi e gli oneri dei servizi di investimento e accessori.

Tutti gli importi sono devono espressi in termini sia monetari sia percentuali. Viene, inoltre, indicata l'incidenza del loro totale sul rendimento degli investimenti.

Le banche provvedono alla suindicata rendicontazione in aderenza alle relative norme MiFID e alle indicazioni dell'ESMA, nonché alle indicazioni che la Consob ha fornito a livello nazionale² al fine di standardizzare il più possibile tali modalità, che prevedono:

- la facile individuazione, all'interno dei documenti trasmessi, dell'informativa su costi e oneri;
- la comprensione delle voci esposte;
- la riconciliazione delle voci esposte nell'informativa analitica con quelle presenti nell'informativa aggregata;
- la tempistica di invio della rendicontazione periodica.

7. Requisiti di ammissibilità degli incentivi

Le banche adottano specifici presidi per rispettare i requisiti di ammissibilità degli incentivi, vale a dire dei compensi, commissioni e benefici non monetari, che esse ricevono da terzi soggetti in relazione alla prestazione dei servizi di investimento alla clientela. Esse hanno in particolare apposite procedure:

- per conservare evidenza del fatto che i compensi, le commissioni o i benefici non monetari ricevuti sono concepiti per migliorare la qualità del servizio fornito al cliente:
 - ✓ tenendo un elenco interno di tutti i compensi, commissioni e benefici non monetari ricevuti
 - ✓ da terzi in relazione alla prestazione di servizi di investimento o accessori; e
 - ✓ registrando il modo in cui i compensi, commissioni e benefici non monetari ricevuti migliorino la qualità dei servizi prestati ai clienti, nonché le misure adottate al fine di non pregiudicare il dovere di agire in modo onesto, imparziale e professionale per servire al meglio gli interessi dei clienti;
- fornire nell'ambito dell'informativa sui costi e oneri da fornire ai clienti prima di ogni operazione di investimento, indicazione separata della stima degli incentivi che verranno percepiti in relazione a tale operazione;
- fornire nell'ambito della rendicontazione periodica sui costi e oneri l'importo totale degli incentivi percepiti nel corso dell'anno dalla banca in

² Ci si riferisce alla comunicazione della Consob pubblicata a maggio 2020 circa le modalità di adempimento dell'obbligo di rendicontazione ex post dei costi e oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e accessori.

relazione agli investimenti detenuti dal singolo cliente. In tale contesto viene anche fornita una descrizione dei benefici non monetari ricevuti.

A fronte dei legittimi incentivi percepiti, le banche offrono un'ampia gamma di servizi aggiuntivi ad elevato valore aggiunto per i clienti grazie finanziati tramite gli incentivi ricevuti, quali ad esempio³:

- la valutazione periodica non superiore all'anno (in molti casi anche semestrale), dell'adeguatezza delle operazioni raccomandate;
- la prestazione di una consulenza di portafoglio, incluso il monitoraggio periodico finalizzato alla raccomandazione di operazioni che mantengano il portafoglio costantemente adeguato al profilo aggiornato del cliente;
- la prestazione, da parte dell'intermediario, di servizi di allocazione ottimale degli investimenti (c.d. *asset allocation*) e di pianificazione finanziaria;
- l'accesso del cliente a una vasta gamma di strumenti finanziari adeguati, tra cui un numero appropriato di strumenti di fornitori terzi di prodotti che non hanno legami stretti con l'intermediario e con il suo gruppo di appartenenza;
- la fornitura di materiali e/o servizi educativi tesi ad accrescere la conoscenza finanziaria del cliente (come, ad esempio, l'accesso gratuito a corsi di formazione, seminari o conferenze o il contatto con personale esperto di materie specifiche come quella tributaria o successoria);
- la messa a disposizione del cliente di servizi di robo-advisory o di funzionalità connesse al sito web dell'intermediario, come l'accesso del cliente a dati di mercato, ricerche o app digitali, volte a rendere più immediata e diretta la relazione di servizio con il cliente stesso (ad esempio tramite servizi informativi o di monitoraggio della valutazione del proprio portafoglio in tempo reale o tramite altri strumenti di simulazione del portafoglio che possano aiutarlo nelle decisioni di investimento, di pianificazione del patrimonio familiare ecc.);
- l'affiancamento al cliente di un consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede, unendo così l'utilità per il cliente di non doversi recare in sede o presso una dipendenza dell'intermediario al qualificato apporto professionale del consulente finanziario anche nel veicolare l'informativa precontrattuale e contrattuale e nell'acquisire una più approfondita

³ Per un approfondimento sul tema e, in generale, sui diversi modelli retributivi e gli impatti sulla clientela retail è possibile fare riferimento al recente studio elaborato dalla società di consulenza internazionale KPMG "Commission-based remuneration vs. Feebased remuneration: is there a better model for retail investors?", disponibile al seguente link <https://home.kpmg/fr/fr/home/insights/2022/02/remuneration-des-distributeurs-commission-ou-honoraire.html>

conoscenza del cliente funzionale all'elaborazione di raccomandazioni adeguate;

- la fornitura al cliente di rendiconti sulla performance e/o sui costi e oneri con una frequenza periodica maggiore di quella prevista dalla disciplina di settore;
- la messa a disposizione del cliente di strumenti di alert, ad esempio sul rischio di liquidità.

8. Gestione dei possibili conflitti di interesse

Le banche implementano specifici presidi organizzativi e amministrativi al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad identificare i potenziali conflitti di interesse connessi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori e ad evitare che tali conflitti incidano negativamente sugli interessi dei loro clienti, nel rispetto dei criteri a tal fine stabiliti dalla normativa MiFID.

Tali presidi sono definiti in un'apposita politica interna sui conflitti di interesse, la quale può prevedere solo come misura estrema, da utilizzarsi quando le disposizioni organizzative e amministrative efficaci adottate non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente, la comunicazione al cliente, prima di effettuare un'operazione di investimento, della natura e/o delle fonti di tali conflitti di interesse e delle misure adottate per mitigare tali rischi.

Tra le misure adottate dalle banche in attuazione di quanto espressamente richiesto dalla normativa MiFID rientra l'utilizzo di criteri volti ad evitare di remunerare e di incentivare il proprio personale secondo modalità incompatibili con il dovere di agire nel migliore interesse dei clienti.

Le retribuzioni e le eventuali forme di incentivazione del personale, differenti da banca a banca, non sono basate esclusivamente o prevalentemente su criteri commerciali quantitativi e tengono anche conto di adeguati criteri qualitativi che riflettano la conformità alla regolamentazione, l'equo trattamento dei clienti e la qualità dei servizi prestati ai clienti. E', inoltre, mantenuto l'equilibrio tra componenti fissi e variabili della retribuzione, di modo che la struttura retributiva non favorisca gli interessi della banca a discapito degli interessi di un cliente.

9. Requisiti di conoscenza ed esperienza del personale delle banche che si relaziona con la clientela

Le banche adottano apposite procedure per assicurare che il personale che fornisce ai clienti informazioni in merito agli investimenti e/o presta la consulenza possieda i livelli di conoscenze e competenze necessari per adempiere ai propri obblighi, in funzione della portata e del livello dei servizi che vengono forniti, in

conformità a quanto previsto dalla normativa MiFID e declinato in dettaglio dalle norme regolamentari della Consob.

Tali procedure sono volte ad assicurare che:

- sia verificato e documentato il conseguimento di una qualifica idonea e di un'esperienza adeguata del personale addetto alla prestazione di servizi ai clienti;
- sia condotta, con frequenza almeno annuale, una revisione delle esigenze di sviluppo e formazione dei membri del personale anche in relazione all'evoluzione del quadro normativo. Questa revisione è volta a garantire che il personale possieda qualifiche idonee e mantenga e aggiorni le proprie conoscenze e competenze attraverso un percorso continuo di formazione o sviluppo professionale pertinente alla propria qualifica, nonché tramite la specifica formazione richiesta in previsione dell'offerta di eventuali nuovi prodotti di investimento da parte dell'impresa;
- in caso di richiesta dell'autorità di vigilanza, sia trasmessa la documentazione relativa alle conoscenze e competenze del personale addetto alla prestazione di servizi ai clienti.

10. Registrazioni

Le banche tengono, per tutti i servizi prestati e per tutte le operazioni effettuate, registrazioni per consentire alla Consob di verificare il rispetto delle norme in materia di servizi di investimento e, in particolare, l'adempimento degli obblighi nei confronti dei clienti.

Tali registrazioni sono tenute su un supporto che consenta di conservare le informazioni in modo che possano essere recuperate anche in futuro e in una forma e secondo modalità atte a ricostruire ogni fase fondamentale del trattamento di ciascuna operazione e ad evitare manipolazioni o alterazioni.

Esse sono fornite ai clienti interessati su richiesta e sono conservate per un periodo di cinque anni o, se richiesto dalla Consob, per un periodo fino a sette anni.

Le registrazioni sono conformi alla normativa MiFID che dettaglia le registrazioni in funzione della natura delle attività svolte. Esse includono, tra l'altro:

- tutte le politiche e procedure adottate in attuazione della normativa MiFID;
- le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche riguardanti le operazioni concluse, nonché quelle finalizzate a concludere operazioni che non hanno condotto all'effettiva conclusione di operazioni.

In relazione a ciò le banche, prima della prestazione di servizi di investimento, comunicano una tantum ai clienti che saranno registrate le conversazioni o le comunicazioni telefoniche tra loro intercorrenti che danno luogo o possono dar luogo a operazioni.

11. Trattamento dei reclami

Le banche adottano specifiche procedure di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti.

In particolare, esse:

- adottano una politica che definisce il processo di trattamento dei reclami;
- tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli;
- pubblicano i dettagli del processo da seguire per il trattamento di un reclamo, i quali includono informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento dei reclami.

B) I presidi organizzativi e di governance previsti a garanzia della compliance da parte delle banche

La funzione indipendente di compliance a presidio del rischio di non conformità alle norme

In ragione delle caratteristiche che connotano l'attività bancaria, la disciplina di settore detta regole assai stringenti sugli assetti di governo societario e sul sistema dei controlli interni delle banche, come fattori determinanti per la stabilità del singolo intermediario e del sistema finanziario nel suo complesso.

Un buon sistema dei controlli interni garantisce, infatti, la consapevolezza da parte degli organi aziendali dei rischi della banca e consente di orientare le linee strategiche e le politiche aziendali in modo coerente con l'assetto organizzativo.

In tale ottica, le disposizioni di vigilanza emanate dalla Banca d'Italia definiscono i principi e le linee guida cui il sistema dei controlli interni delle banche si deve uniformare prevedendo, nello specifico, che, ferma restando l'autonoma responsabilità degli organi di vertice, le banche si dotino di funzioni aziendali di controllo permanenti e indipendenti che dispongano dell'autorità, delle risorse e delle competenze necessarie per lo svolgimento dei loro compiti e siano collocate alle dirette dipendenze dell'organo con funzione di gestione o dell'organo con funzione di supervisione strategica.

Tra le funzioni di controllo, la funzione di conformità alle norme (compliance) presiede, secondo un approccio risk based, alla gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutta l'attività aziendale, verificando che le procedure interne siano adeguate a prevenire tale rischio.

Autonomia e indipendenza delle funzioni aziendali di controllo garantiscono controlli efficaci ed efficienti a tutti i livelli aziendali.

Il tema dell'indipendenza di azione della compliance è particolarmente sentito, tanto da costituire per il Comitato di Basilea il primo principio fondamentale di organizzazione della funzione. Quest'ultima infatti, deve essere connotata, da una parte, da un adeguato livello di autorità, reputazione ed indipendenza rispetto alle aree di business, ovvero rispetto alle funzioni operative, dall'altra dalla presenza di collegamenti funzionali e di tipo gerarchico in grado di assicurare in ogni momento all'Alta Direzione la conoscenza del livello di compliance risk assunto dall'intermediario.

Il corretto inquadramento di tale funzione nell'assetto organizzativo aziendale e la definizione di adeguati collegamenti funzionali sono il presupposto indefettibile che permette alla funzione compliance di contribuire in modo effettivo alla governance dell'azienda.

In ambito europeo, i nuovi "Orientamenti ESMA su alcuni aspetti dei requisiti della MiFID II relativi alla funzione di controllo della conformità", pubblicati nel 2012 e aggiornati nel 2020, pur mantenendo invariati obiettivi e principi guida sulla materia, riaffermano con forza la centralità della funzione di compliance nel sistema dei controlli interni e ne dettagliano ulteriormente la disciplina prevedendo alcune novità di rilievo quali (i) la necessità di specifiche conoscenze, competenze ed autorità in capo ai componenti della funzione; (ii) l'importanza (nel caso le figure non coincidano) della massima autonomia e indipendenza del responsabile compliance rispetto al responsabile degli obblighi di salvaguardia dei beni dei clienti; (iii) la previsione di una sezione ad hoc della relazione annuale della funzione di compliance dedicata al processo di product governance adottato.

Sempre in ambito europeo, le nuove Linee Guida EBA sulla governance interna del 2021 pongono ancora più enfasi sull'importanza di buone regole di governo societario e di gestione dei rischi aziendali, confermano la centralità del ruolo dell'organo amministrativo nell'ambito del monitoraggio dei rischi e consolidano le responsabilità delle funzioni aziendali di controllo, tra cui la funzione compliance, che dovrebbero partecipare all'approvazione dei nuovi prodotti o delle modifiche sostanziali ai prodotti esistenti, essere indipendente dalle linee di business e dalle unità interne soggette al suo controllo e disporre di autorità, peso e risorse in misura sufficiente a garantire l'efficacia e l'efficienza dei controlli.

Sistemi interni di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) nel settore bancario e finanziario

Il D.Lgs. 72/2015 di recepimento della Direttiva 2013/36 (CRD IV) ha introdotto nel Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB) e nel Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria (TUF), rispettivamente, gli artt. 52-bis e 4-undecies che disciplinano i sistemi interni di segnalazione delle violazioni.

Anticipando la normativa che ha esteso tali sistemi a tutto il settore privato (Legge 179/2017), il TUB all'art. 52-bis, comma 1 dispone che "Le banche e le relative capogruppo adottano procedure specifiche per la segnalazione al proprio interno da parte del personale di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria".

In attuazione di tale norma, la Banca d'Italia ha dettato specifiche disposizioni di vigilanza (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, Titolo IV, Capitolo 3, Sezione VIII) che delineano i requisiti minimi necessari per la definizione di idonei sistemi di segnalazione, demandando all'autonomia delle singole banche la scelta delle soluzioni tecniche e operative più adeguate.

Secondo quanto previsto dalle richiamate Disposizioni di vigilanza, i sistemi interni di segnalazione devono garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali del segnalante e del segnalato e devono essere strutturati in modo da garantire che le segnalazioni vengano ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti che differiscono dalle ordinarie linee di reporting.

Il soggetto preposto alla ricezione, all'esame e alla valutazione della segnalazione non deve essere gerarchicamente o funzionalmente subordinato all'eventuale soggetto segnalato e non deve avere un potenziale interesse correlato alla segnalazione tale da comprometterne l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio.

Il responsabile dei sistemi interni di segnalazione deve assicurare il corretto svolgimento del procedimento e riferisce direttamente e senza indugio agli organi aziendali le informazioni oggetto di segnalazione, ove rilevanti.

I soggetti che ricevono, esaminano e valutano le segnalazioni, il responsabile dei sistemi interni di segnalazione e ogni altro soggetto coinvolto nella procedura hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante che, in ogni caso, deve essere opportunamente tutelato da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione.

In concreto, la banca nel declinare la "procedura" di segnalazione deve individuare:

- i soggetti deputati a effettuare una segnalazione e le possibili fattispecie da segnalare;

- le modalità operative per effettuare le segnalazioni;
- il procedimento di “istruttoria” con l’indicazione, ad esempio, dei tempi e delle fasi di svolgimento del procedimento, nonché dei soggetti coinvolti;
- le modalità attraverso cui il segnalante e il segnalato devono essere tenuti informati sull’andamento del procedimento;
- l’obbligo per il soggetto segnalante di dichiarare se ha un interesse privato collegato alla segnalazione;
- nel caso in cui il segnalante sia corresponsabile delle violazioni, un trattamento privilegiato per quest’ultimo rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

Successivamente alle modifiche apportate dal D.Lgs. 72/2015, il TUB è stato ulteriormente emendato ad opera dell’art. 1, comma 13, del D.Lgs. 223/2016, che ha introdotto il comma 4-bis dell’art. 52-ter, che prevede adeguati flussi informativi tra la Banca d’Italia e la Banca Centrale Europea.

Analogamente a quanto previsto in relazione al settore bancario, l’art. 4-undecies del TUF prevede l’adozione di meccanismi di segnalazione delle violazioni da parte di intermediari ed emittenti, contemplando anch’esso l’esigenza di strutturare specifici canali di comunicazione interni, ma anche un canale esterno, avente come destinatario la Consob (a seconda del riparto di vigilanza). Anche in questo caso, è necessario che i sistemi garantiscano la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, tutelandolo da eventuali condotte ritorsive, discriminatorie o comunque, sleali, conseguenti la segnalazione.

Il comma 3 della norma in questione, inoltre, esplicita che, al di là delle ipotesi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, la presentazione di una segnalazione nell’ambito della procedura di whistleblowing non configura una violazione degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.

C) Le regole in tema di politiche di remunerazione volte ad evitare conflitti di interesse anche nei rapporti con la clientela e un’eccessiva assunzione di rischi

La Disposizioni della Banca d’Italia su politiche e prassi di remunerazione e incentivazione⁴ (c.d. disciplina prudenziale di recepimento della direttiva sui

⁴ Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 2, della Circolare 285 del 17 dicembre 2013, 37° aggiornamento del 21 novembre 2021, Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 2, della Circolare 285 del 17 dicembre 2013, 25° aggiornamento del 18 novembre 2018, Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione per le imprese di investimento fino all’adozione della normativa nazionale di recepimento della *Investment Firms Directive* (IFD, direttiva 2019/2034/UE).

requisiti di capitale) e quelle in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti⁵ (di recepimento della direttiva MiFID) contengono numerose previsioni per assicurare il corretto disegno della politica di remunerazione del personale, al fine – tra l’altro - di tutelare la clientela.

In particolare, la disciplina prudenziale - indirizzata alle imprese di credito - contiene un quadro di riferimento per il disegno di sistemi di remunerazione conformi alla disciplina per tutto il personale compresi gli agenti in attività finanziaria, gli agenti di assicurazione e i consulenti finanziari abilitati all’offerta fuori sede, con regole di maggior dettaglio per il personale più rilevante (ovvero i soggetti che incidono in maniera rilevante sul profilo di rischio delle aziende), in modo che siano *in linea con i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo, collegati con i risultati aziendali, opportunamente corretti per tener conto di tutti i rischi, coerenti con i livelli di capitale e di liquidità necessari a fronteggiare le attività intraprese e, in ogni caso, tali da evitare incentivi distorti che possano indurre a violazioni normative o ad un’eccessiva assunzione di rischi per la banca e il sistema finanziario nel suo complesso*⁶.

Nell’ambito dei “Principi e criteri generali”⁷ delle Disposizioni prudenziali, vi è poi uno specifico paragrafo che stabilisce che *“I sistemi di remunerazione e incentivazione del personale sono inoltre disegnati in modo tale da favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge, regolamentari e statutarie nonché di eventuali codici etici o di condotta applicabili alle banche e ai gruppi bancari. Essi, soprattutto quando riferiti agli addetti alle reti interne ed esterne di cui le banche si avvalgono (...), non possono basarsi solo su obiettivi commerciali, ma devono essere ispirati a criteri di correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, neutralità rispetto al genere secondo quanto previsto nel paragrafo 5.1, tutela e fidelizzazione”*.

Proseguendo, le Disposizioni prudenziali prevedono un bilanciamento tra remunerazione variabile e fissa: *“L’intera remunerazione è divisa tra la componente fissa e quella variabile; tra queste due componenti vi è una rigorosa distinzione. Il rapporto tra la componente fissa e quella variabile è opportunamente bilanciato, puntualmente determinato e attentamente valutato in relazione alle caratteristiche della banca e delle diverse categorie di personale, in specie di quello rientrante tra il personale più rilevante. La componente fissa è sufficiente a consentire alla parte variabile di contrarsi sensibilmente – e, in casi estremi, anche azzerarsi – in relazione ai risultati, corretti per i rischi effettivamente conseguiti. Le banche fissano ex ante limiti all’incidenza della componente variabile su quella fissa, in modo sufficientemente granulare.”* e

⁵ Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti del 19 marzo 2019 – Sezione XI Requisiti organizzativi, Par. 2-quater.

⁶ Sezione IV, La politica di remunerazione per particolari categorie.

⁷ Sezione I, Disposizioni di carattere generale.

stabiliscono⁸ che *“la componente variabile è parametrata a indicatori di performance misurata al netto dei rischi e coerenti con le misure utilizzate a fini gestionali dalla funzione di risk management (...). Indipendentemente dalle modalità (top-down o bottom-up) di determinazione, l’ammontare complessivo di remunerazione variabile (bonus pool) si basa su risultati effettivi e duraturi e tiene conto anche di obiettivi qualitativi, finanziari e non finanziari.”*, tra i quali rientrano quelli che misurano la soddisfazione della clientela, ampiamente utilizzati dalle imprese.

Inoltre, prevedono che per tutto il personale⁹ – compreso quello di vendita – *“La componente variabile è sottoposta, attraverso specifiche pattuizioni, a meccanismi di correzione ex post (malus e claw back) idonei, tra l’altro, a riflettere i livelli di performance al netto dei rischi effettivamente assunti o conseguiti (9) e patrimoniali nonché a tener conto dei comportamenti individuali; i meccanismi possono condurre quindi a una riduzione, anche significativa, o all’azzeramento della remunerazione variabile stessa, soprattutto in caso di risultati significativamente inferiori agli obiettivi prestabiliti o negativi”*.

Analoghe previsioni sono contenute nella c.d. disciplina sulla trasparenza – indirizzata agli intermediari del credito¹⁰ – per i “soggetti rilevanti”, ovvero il personale dell’intermediario che offre prodotti ai clienti, interagendo con questi ultimi, nonché per i soggetti gerarchicamente superiori, in funzione dell’organizzazione aziendale. In particolare - riprendendo le previsioni contenute nella disciplina prudenziale per le banche - gli intermediari destinatari della disciplina devono assicurare nel disegno della politica di remunerazione del proprio personale e dei terzi addetti alla rete di vendita, quanto di seguito riportato:

- a) la remunerazione non deve determinare *“incentivi tali da indurre i destinatari della disciplina a perseguire i propri interessi o quelli dell’intermediario a danno dei clienti”*;
- b) *“sia tenuto conto di ogni rischio che può determinare un pregiudizio per i clienti e si adottino gli opportuni accorgimenti per presidiare questo rischio;*
- c) *la componente variabile della remunerazione (ove prevista):*

⁸ Sezione III, la Struttura dei sistemi di remunerazione e incentivazione, par. 2 Remunerazione Variabile, 2.1 Struttura della componente variabile e indicazioni su particolari politiche di remunerazione.

⁹ Sezione III, la Struttura dei sistemi di remunerazione e incentivazione, par. 2 Remunerazione Variabile, 2.1 Struttura della componente variabile e indicazioni su particolari politiche di remunerazione.

¹⁰ Si tratta di banche autorizzate in Italia, succursali italiane di banche comunitarie, intermediari finanziari iscritti nell’albo previsto dall’articolo 106 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco), Poste Italiane S.p.A. per le attività di Bancoposta, istituti di moneta elettronica italiani.

- i. sia ancorata a criteri quantitativi e qualitativi, ovvero non può basarsi solo sul raggiungimento di obiettivi quantitativi legati alla vendita dei prodotti, ma deve tenere conto anche di altri criteri (es., fidelizzazione e livello di soddisfazione della clientela);*
- ii. non costituisca un incentivo a offrire uno specifico prodotto, o una specifica categoria o combinazione di prodotti (es., perché particolarmente vantaggiosi per l'intermediario, per i soggetti rilevanti o per gli intermediari del credito), quando da ciò può derivare un pregiudizio per il cliente in termini di offerta di un prodotto non adeguato alle sue esigenze finanziarie, o che comporta maggiori costi di un altro prodotto anch'esso adeguato, coerente e utile rispetto ai suoi interessi, ai suoi obiettivi e alle sue caratteristiche;*
- iii. sia adeguatamente bilanciata rispetto alla componente fissa della remunerazione;*
- iv. sia soggetta a meccanismi di correzione tali da consentirne la riduzione (anche significativa) o l'azzeramento, ad esempio nel caso di comportamenti che abbiano determinato o concorso a determinare un danno significativo per i clienti, ovvero una violazione rilevante della disciplina contenuta nel titolo VI del T.U." (Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti), "delle relative disposizioni di attuazione o di codici etici o di condotta a tutela della clientela applicabili all'intermediario."*

Le previsioni in esame – prudenziale e di trasparenza – prevedono che le politiche di remunerazione siano soggette a revisione con periodicità almeno annuale.

* * *

D) Gli interventi della contrattazione collettiva tra ABI e le Organizzazioni sindacali di settore e del dialogo sociale europeo, volti a rafforzare il clima di fiducia tra clienti, dipendenti e banche, nonché l'impegno di ABI nella diffusione di una crescente educazione finanziaria

La tematica delle politiche commerciali e delle sue correlazioni con i sistemi di incentivazione del personale sono da tempo oggetto di attenzione e confronto tra ABI e le Organizzazioni sindacali di settore nell'ambito di una consolidata positiva esperienza di relazioni sindacali mature e inclusive, che hanno sempre consentito l'individuazione concordata delle migliori soluzioni, realizzando una convergenza su obiettivi comuni e una efficace sintesi delle reciproche istanze.

Una regolamentazione dei sistemi incentivanti è presente a livello nazionale di settore da oltre vent'anni: la prima disciplina collettiva è stata introdotta con il ccnl dell'11 luglio 1999, per costruire una cornice collettiva all'interno della quale poter sviluppare in modo equilibrato una maggior correlazione tra quote

aggiuntive di salario e il raggiungimento di specifici obiettivi, motivando il personale a partecipare attivamente al perseguimento di quelli imprenditoriali, e propriamente a quelli assegnati, in una visione integrata con gli altri elementi retributivi.

In occasione dei successivi rinnovi contrattuali del 2005, del 2007, del 2012, del 2015 e, da ultimo, del 2019, le Parti sono ulteriormente intervenute sulla complessiva materia prevedendo un maggior coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori, perfezionando l'iniziale disciplina del sistema incentivante nonché introducendo una specifica disposizione sul c.d. Premio variabile di risultato (PVR) e dedicando un articolo del ccnl alle politiche commerciali (v. *infra*).

Per completezza si segnala altresì che, nell'ambito della tematica della retribuzione variabile, alle citate previsioni su sistema incentivante e premio variabile di risultato, si connette una disciplina sul premio aziendale (già "premio di produttività"), introdotta nel ccnl sin dal 1990.

Va inoltre evidenziato come le Parti nazionali non si siano limitate ad affrontare la questione esclusivamente in sede di rinnovo dei ccnl, attribuendogli rilevanza anche nell'ambito della definizione di specifiche intese di ampio respiro, confermando così l'efficacia del metodo di dialogo tradizionalmente adottato nel settore.

Ci si riferisce al Protocollo 16 giugno 2004 sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario e soprattutto al successivo Accordo 8 febbraio 2017 su politiche commerciali e organizzazione del lavoro (v. *infra*).

Si tratta di accordi che – oltre a definire il quadro di riferimento – puntano a creare nel contempo un contesto in grado di indirizzare ad ogni livello i comportamenti delle persone e i processi operativi alla piena coerenza con i principi di riferimento e a dare trasparenza agli stessi, orientando verso il consolidarsi di "buone pratiche".

Più in generale, occorre sottolineare che le richiamate intese collettive sono state sottoscritte da ABI con tutte le Organizzazioni sindacali di settore – attualmente Fabi, First-Cisl; Fisac Cgil; Uilca; Unisin – e che quest'ultime hanno un elevato livello di rappresentatività: tre lavoratori bancari su quattro risultano infatti iscritti alle Organizzazioni sindacali firmatarie degli anzidetti accordi.

Tale situazione – di assoluto rilievo nel confronto con altri settori produttivi e nel panorama internazionale – è favorita anche dal consolidato sistema contrattuale di regole, condiviso e applicato nel settore, sui temi della rappresentanza e della rappresentatività, che assicura, per l'appunto, lo sviluppo della contrattazione collettiva tra soggetti realmente rappresentativi.

L'insieme di questi elementi ha consentito e consente di traguardare soluzioni che trovano generale applicazione in tutte le imprese e gruppi bancari aderenti ad ABI con mandato di rappresentanza sindacale.

La centralità di questo sistema di relazioni sindacali e una costante e costruttiva interlocuzione tra le Parti ha anche consentito un'efficace gestione delle attività bancarie nella drammatica esperienza pandemica.

Tenuto conto che fin dall'inizio dell'emergenza epidemiologica connessa al virus Covid-19, tutti gli atti normativi che si sono succeduti nel tempo hanno sempre previsto che *"restano garantiti, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, i servizi bancari, finanziari, assicurativi (...)"*, la continuità dei servizi bancari è stata quindi assicurata dalle lavoratrici e dai lavoratori anche grazie al forte impegno di ABI e delle Organizzazioni sindacali che hanno condiviso in Protocolli di settore, autonomi e del tutto indipendenti rispetto a quelli riferiti alla generalità delle attività produttive industriali e commerciali, le misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus Covid-19 prima di tutto a tutela delle persone.

In virtù di queste misure è stato quindi possibile, con massima e prioritaria attenzione alla salvaguardia della salute e sicurezza delle lavoratrici/lavoratori bancari e della clientela, dare attuazione alle numerose misure anti-crisi stabilite dal Governo, garantendo la menzionata continuità dei servizi, nonché, successivamente, la graduale e progressiva ripresa dell'ordinario svolgimento degli stessi, anche attraverso l'adeguamento dell'organizzazione al nuovo contesto, senza ridurre il livello di attenzione sulla sicurezza.

Di seguito le principali tappe dell'articolato percorso di interlocuzione con le Organizzazioni sindacali.

1. Protocollo 16 giugno 2004 sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario

Il 16 giugno 2004, ABI e Sindacati di settore hanno sottoscritto il Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario (v. in allegato n. 1).

Tra i temi che sono stati oggetto di più ampia discussione, vi sono stati infatti quelli relativi ai sistemi incentivanti ed alla valutazione del personale, rispetto ai quali i negozianti nazionali – al fine di rafforzare nelle aziende un clima di fiducia, coesione e stabilità – hanno ribadito la necessità che sia assicurata in azienda piena coerenza tra i principi declinati in materia dal contratto nazionale e i comportamenti assunti dalle imprese ad ogni livello.

Nel Protocollo le Parti hanno individuato modalità per realizzare l'obiettivo di fornire al personale impegnato nella rete in attività di vendita *"informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della propensione al rischio del cliente, rispetto alle caratteristiche del prodotto"*.

Al riguardo le Parti nazionali hanno chiarito che tali obiettivi si realizzano:

- dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica;
- ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi;
- assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.

2. *Contratto collettivo nazionale di lavoro*

In linea con tale ricostruzione, la vigente disciplina in tema di **sistema incentivante** (v. in allegato n. 2 l'art. 54 del ccnl 19 dicembre 2019) dispone che l'impresa può prevedere l'istituzione di premi incentivanti (anche sotto forma di stock option e stock granting), la cui erogazione viene subordinata al raggiungimento di specifici obiettivi, diversi da quelli prescelti per il premio aziendale.

Laddove l'azienda ne preveda l'erogazione, provvede a stabilirne l'ammontare globale, i criteri di attribuzione ed i tempi di corresponsione per gruppi omogenei di posizioni lavorative in relazione agli obiettivi (ad esempio settori aziendali quali strutture centrali o di rete, determinate unità operative aventi caratteristiche omogenee).

Nella determinazione dei premi l'impresa deve tener conto del personale che, in relazione alle mansioni svolte, fornisce contributi indiretti al raggiungimento degli obiettivi specifici assegnati.

In materia è stata inoltre prevista una specifica procedura di coinvolgimento sindacale a livello aziendale. Infatti, i richiamati elementi – che devono risultare oggettivi e trasparenti – nelle singole aziende sono oggetto di informazione e confronto con gli organismi sindacali prima della loro applicazione, anche con il possibile coinvolgimento delle Parti nazionali se il dialogo in azienda lo richiede: confronto orientato alla individuazione di possibili "soluzioni condivise".

L'impresa deve comunicare tempestivamente anche eventuali variazioni di obiettivi e/o criteri rendendosi contestualmente disponibile ad espletare una nuova fase di confronto. Gli elementi di cui sopra vengono anche comunicati alle lavoratrici/lavoratori interessati.

Criteri di distribuzione e modalità complessivamente adottate dall'impresa saranno oggetto a consuntivo di apposito incontro con i medesimi organismi sindacali, nel corso del quale l'impresa stessa deve segnalare il numero dei premiati e l'ammontare globale dei premi incentivanti assegnati.

Le Parti hanno espresso, in calce alla disposizione sul sistema incentivante, l'opportunità che le imprese prevedano in tale ambito anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa

comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione.

Da ultimo, nella disposizione contrattuale è presente una Raccomandazione rivolta alle aziende affinché i medesimi principi adottati per il sistema incentivante siano anche di riferimento per le più circoscritte ed episodiche "campagne prodotto".

All'istituto del sistema incentivante si affianca – come sopra accennato e sempre nell'ambito dei sistemi di retribuzione variabile – quello del **premio aziendale** che mira a correlare una specifica erogazione ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi aventi come obiettivo incrementi della produttività del lavoro, della qualità ed altri elementi di competitività di cui le imprese dispongano, nonché ad un migliore andamento dei risultati economici dell'impresa; si tratta, dunque, di emolumento connesso al conseguimento di obiettivi correlati all'andamento complessivo dell'azienda. La definizione del citato premio aziendale richiede il raggiungimento di accordi sindacali nell'ambito della contrattazione di secondo livello in cui aziende e organizzazioni sindacali condividono i criteri e le modalità di riconoscimento.

Con il ccnl 19 gennaio 2012 ABI e Sindacati hanno introdotto il nuovo istituto del **"Premio variabile di risultato sostitutivo del premio aziendale e del sistema incentivante"** (PVR), concernente la possibilità, sulla base di specifici accordi sindacali di secondo livello, che i predetti due istituti (il primo – premio aziendale – correlato al raggiungimento di obiettivi dell'intera azienda, il secondo – sistema incentivante – alla performance di specifici gruppi, strutture o figure professionali) possano essere sostituiti da un unico premio variabile di risultato da determinare sulla base di criteri, concordati tra le parti, di produttività e/o redditività aziendale e/o di gruppo, nonché di altri obiettivi, anche di carattere qualitativo, generali o specifici per gruppi omogenei di posizioni lavorative, tenendo conto anche degli apporti professionali individuali (v. in allegato n. 3 l'art. 55 del ccnl 19 dicembre 2019).

Anche per i criteri di determinazione di tale elemento variabile della retribuzione viene espressamente richiamato il rispetto dei principi contenuti nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione.

In calce alla disposizione è riportata la Raccomandazione rivolta alle aziende di adottare l'elemento retributivo denominato "premio variabile di risultato" e di dividerne preventivamente i criteri distributivi.

Con il successivo ccnl del 31 marzo 2015, è stata introdotta una specifica previsione in materia di **politiche commerciali** delle aziende (v. in allegato n. 4 l'art. 56 del ccnl 19 dicembre 2019).

In particolare, confermando la rilevanza dei principi definiti nel citato Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004, è stato convenuto che le aziende pongano in essere – nel perseguire i propri obiettivi di risultato economico – misure idonee a:

- favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
- promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;
- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

Nella disposizione è altresì precisato che a tali principi dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il ccnl ABI, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale.

3. Accordo 8 febbraio 2017 su politiche commerciali e organizzazione del lavoro

Durante la vigenza del richiamato ccnl 31 marzo 2015, nell'ambito del quale, come accennato, è stata introdotta la richiamata specifica disposizione in tema di politiche commerciali, le Parti hanno definito, l'8 febbraio 2017, l'Accordo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro (v. in allegato n. 5).

La trattativa per la definizione dell'Intesa – avviata nella prima metà del 2016 dopo il verificarsi delle note vicende delle banche in poste risoluzione – ha rappresentato un'ulteriore testimonianza di costruttività delle relazioni sindacali nazionali di settore impegnate, nella specifica situazione, a dare concreta risposta alle comuni esigenze delle imprese bancarie, del personale e della clientela, conseguenti alle ricordate vicende.

Nel contesto di una costante interlocuzione, senza attendere la fase di rinnovo contrattuale, ABI e Organizzazioni sindacali hanno condiviso infatti l'opportunità di avviare un confronto per concordare regole comportamentali per contribuire a prevenire il ripetersi di simili episodi.

L'Accordo nazionale del febbraio 2017 è stato da più parti definito un'intesa storica e fortemente innovativa, che guarda alle politiche commerciali delle Banche, ponendo al centro i valori etici fondamentali e la cultura delle regole.

Caratteristica questa che lo rende particolarmente innovativo anche nell'ambito dello scenario europeo: da sottolineare che i contenuti dell'Accordo 8 febbraio 2017 sono stati considerati quali buone pratiche di riferimento nell'ambito del dialogo sociale europeo nel settore bancario per la definizione della "Joint

declaration on employment aspects of providing financial services including guidance” condivisa il 7 maggio 2020 dalle Parti Sociali europee del Settore bancario.

Il Presidente Antonio Patuelli ha più volte ricordato che per la tutela del risparmio ABI, sindacati e banche collaborano, con l’applicazione del menzionato Accordo, contro ogni indebita pressione, evidenziando che ci sono stati decisi passi in avanti di consapevolezza diffusa per prevenire casi soprattutto nelle crisi bancarie degli anni passati. Il Presidente Patuelli ha auspicato, pertanto, che tale valida intesa venga applicata ad ogni livello e sempre. In tal senso, ha puntualmente apprezzato la costruttività dei sindacati, in particolare nelle fasi più difficili di questi anni di emergenze.

La Joint declaration rappresenta un rilevante risultato per il dialogo sociale di settore, poiché orienta verso una cultura di valori, trasparenza ed integrità professionale che contempera sia la necessaria redditività delle banche che l’esigenza di un maggior benessere ambientale dei lavoratori, favorito da un contesto condiviso che sia di orientamento e indirizzo nello sviluppo equilibrato e sostenibile delle attività inerenti i servizi e prodotti finanziari e i rapporti con la clientela.

Il testo contiene, infatti, paragrafi relativi al ruolo della compliance, della formazione continua dei lavoratori, dell’informazione, della comunicazione interna, delle condizioni di lavoro e del worklife balance ed al rispetto dei valori professionali, alla sostenibilità ed alla protezione dei dati.

Da sottolineare che l’ABI ha partecipato attivamente al confronto che ha permesso di giungere alla condivisione della Joint declaration rivolta all’intero settore bancario europeo e che assume come benchmark di riferimento gli stessi principi ispiratori dell’Accordo ABI del febbraio 2017 sulle politiche commerciali.

Riportando quindi l’attenzione su tale Accordo nazionale del 2017, le Parti hanno preso spunto da quanto pattuito con il contratto nazionale 31 marzo 2015 in tema di politiche commerciali e dai principi del richiamato Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 e hanno assunto quale principio cardine a base delle riflessioni la considerazione di come uno sviluppo “sostenibile”, realizzato nel rispetto delle regole e di valori condivisi, sia funzionale a rafforzare la relazione con la clientela e al conseguente miglioramento delle performance aziendali nel medio-lungo periodo.

L’obiettivo è stato dunque quello di fornire un contributo alla costruzione di un clima di maggior fiducia nei rapporti tra banche, clienti e lavoratori. Esigenza quest’ultima accresciuta per i riflessi che le vicende di singoli istituti bancari hanno avuto, a tratto generale, sui rapporti appena detti.

La volontà è stata pertanto quella di accogliere, in una prospettiva comune, interessi ed aspettative di tutti i soggetti interessati:

1. l’esigenza dei clienti di un rapporto chiaro, trasparente e costruttivo;

2. il rispetto della professionalità e dignità dei lavoratori;
3. il legittimo perseguimento di obiettivi di redditività/produttività delle imprese bancarie.

Nella trattativa le Parti si sono quindi assunte la responsabilità di sviluppare anche ambiti diversi da quelli tradizionalmente rimessi alla contrattazione collettiva, per raggiungere il citato obiettivo di rafforzare la relazione tra banche, clienti e lavoratori.

Punto di partenza condiviso è stato il ruolo di sostegno all'economia che le banche sono chiamate a svolgere nell'interesse di imprese, famiglie e territori, evitando tuttavia il rischio di omologazione e preservando quindi la piena autonomia delle singole banche nel definire – nel rispetto del quadro normativo – le proprie strategie commerciali ed il proprio modello di business, in coerenza con la forte competitività del mercato.

Le banche sono infatti imprese, come indicato nel TUB, in piena concorrenza le une con le altre che, al pari di ogni altra impresa, debbono generare utili per rimanere sul mercato. Come anche richiamato dalle Autorità di vigilanza il ruolo che le banche sono chiamate a svolgere presuppone che siano soggetti solidi i cui modelli di business siano idonei a garantire adeguati livelli di redditività nell'interesse degli azionisti, dei dipendenti e dei clienti e più in generale dell'economia nazionale data la loro rilevanza sistemica. Il mercato globale e competitivo in cui operano richiede che tali obiettivi di produttività/redditività siano ricercati con attenzione alla loro sostenibilità ed in una prospettiva di medio e lungo periodo.

L'Accordo del 2017 riconosce che l'eccellenza della performance in termini di valore e qualità dei prodotti/servizi può svolgere un ruolo importante nella definizione di politiche commerciali attente a valori e principi fondamentali quali: onestà, lealtà, trasparenza, equità, rispetto, libertà, fiducia e professionalità.

In questa prospettiva l'Accordo – oltre a rafforzare la cultura delle regole – intende favorire e sostenere la diffusione di buone pratiche e la prevenzione dell'eventuale instaurarsi di prassi aziendali non conformi, ad esempio, in tema di pressioni commerciali improprie, negative per i dipendenti, con potenziali riflessi per i clienti e conseguentemente non funzionali a garantire alle banche risultati di medio/lungo periodo.

Per la definizione dell'Accordo si è potuto contare sulla positiva esperienza di molti dei principali Gruppi bancari italiani che avevano già definito intese in materia: ciò ha anche facilitato il raccordo tra l'efficacia dell'Accordo nazionale nei confronti di tutti gli Associati con il rispetto dell'autonomia di ciascuno.

Il testo si articola in 11 Punti che, con l'obiettivo condiviso di diffondere le buone pratiche e fare "prevenzione", tracciano il percorso che le Parti hanno individuato per regolare le politiche commerciali; in sintesi, partendo dalla condivisione di obiettivi, principi e valori, è stata affrontata la diffusione della conoscenza e della cultura delle regole tramite un'adeguata informazione e formazione, per poi

passare all'individuazione di idonee modalità di comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali, disciplinando, infine, le sedi di confronto per favorire l'attuazione, sia a livello nazionale che aziendale/di gruppo, di quanto previsto dall'Accordo.

Nell'Intesa nazionale è anche sollecitato il confronto tra le Parti al secondo livello di contrattazione: è infatti previsto che le imprese che non abbiano già raggiunto specifiche intese in materia di politiche commerciali valutino la definizione di specifici accordi; le imprese presso le quali invece siano già state sottoscritte intese in materia provvederanno a valutare i raccordi che si rendessero necessari. In entrambi i casi, l'Accordo nazionale sottolinea il rispetto della autonomia aziendale.

L'Accordo prende le mosse dal quadro normativo di riferimento in materia che costituisce un sistema di regole – provenienti dalle competenti Istituzioni europee e nazionali – come precedentemente illustrato, particolarmente ampio e complesso.

In proposito si sottolinea come ogni attività necessiti di un terreno di gioco livellato: si richiama quindi la necessità che tutti gli operatori, inclusi quelli meno "tradizionali", affacciatisi di recente nello scenario nazionale e internazionale dei servizi bancari e finanziari, siano sottoposti a un quadro regolamentare e di vigilanza comune e "omogeneo", seguendo il principio secondo il quale "stessi servizi, stessi rischi, stesse regole, stessa vigilanza", evitando il protrarsi di situazioni di dumping regolamentare che incide negativamente sulla concorrenza.

In relazione a ciò le Parti nell'Accordo hanno riconosciuto di non poter aggiungere ulteriori regole al quadro normativo, anche in considerazione della sua continua evoluzione.

ABI, Fabi, First-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca e Unisin, nel riaffermare la centralità del settore bancario con l'intento di rafforzare la fiducia verso le banche e di valorizzare il ruolo fondamentale dei lavoratori, si sono riconosciute – con l'importante Accordo del 2017 – in una serie di principi: politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con i valori etici e di integrità fondamentali e tali da favorire il raggiungimento nelle imprese degli obiettivi di produttività/redditività anche nel medio/lungo periodo, nell'interesse comune di imprese, lavoratori e clientela; centralità dei clienti e qualità dei prodotti offerti; trasparenza delle condizioni ed una adeguata consulenza, quali elementi necessari per lo sviluppo di un'azione commerciale sostenibile.

Per dare efficacia a questi principi – nel rispetto dell'autonomia di ciascuna realtà e della competitività – l'Accordo individua taluni aspetti da tenere in considerazione nella definizione delle politiche commerciali quali:

- tutela del risparmio e diffusione della cultura finanziaria anche attraverso strumenti che, nel rispetto delle norme, favoriscano le migliori condizioni

di chiarezza, trasparenza e di conoscenza della clientela in campo finanziario;

- compatibilità con le strategie di medio e lungo periodo volte alla fidelizzazione e allo sviluppo della clientela;
- aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela;
- rispetto della dignità dei lavoratori e valorizzazione della loro professionalità.

Allo scopo di favorire una diffusa cultura sul tema delle politiche commerciali e mirare a sviluppare le necessarie competenze, è stato convenuto, tra l'altro, che le banche:

- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale, dei principi generali di responsabilità sociale nonché alla diffusione dei contenuti dell'Accordo con particolare riferimento ai ruoli di coordinamento;
- dedichino, nei confronti del personale impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto;
- sviluppino una consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale e una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale;
- sviluppino l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di "buone pratiche" coerenti con l'Accordo.

L'Accordo, inoltre, declina alcuni profili orientati ad una positiva gestione della comunicazione interna, al monitoraggio e all'analisi dei dati commerciali. In particolare, le Parti hanno convenuto che:

- le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;
- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e

messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

Attenzione specifica è stata dedicata anche al tema delle "segnalazioni interne", per il contributo che possono fornire alla finalità preventiva dell'Accordo.

Si tratta di un aspetto particolarmente qualificante dell'Accordo nazionale in quanto la volontà delle Parti nazionali è quella di consentire l'emersione di presunti comportamenti difforni dai principi condivisi nell'Accordo stesso, che saranno esaminati, nel rispetto di tutti gli attori coinvolti, in apposite sedi di confronto (commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo; v. *infra*).

Nello specifico, da una parte si è confermata anche per tale profilo l'autonomia del quadro normativo di riferimento sul tema (ad es. il c.d. whistleblowing che riguarda il sistema interno di segnalazione delle violazioni finalizzato a favorire e tutelare il comportamento positivo del dipendente che segnala agli organi preposti illiceità o illegittimità del comportamento di altro soggetto appartenente alla medesima realtà aziendale di cui sia venuto a conoscenza).

Dall'altro l'Accordo intende promuovere il dialogo ai diversi livelli e quindi sostenere e diffondere modalità di "ascolto attivo" di miglioramento del clima aziendale: si tratta di uno strumento che per sua natura è idoneo a cogliere l'evoluzione dinamica delle relazioni interne. In proposito l'Accordo – che non prevede segnalazioni anonime – pone particolare attenzione a presidiare la tutela dei lavoratori segnalanti, richiamando il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali e l'impegno a garantire che non vi sia pregiudizio per gli stessi.

Le Parti si sono inoltre date atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina, in capo ai lavoratori, una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa.

Le Parti hanno ribadito in questo Accordo la piena e puntuale applicazione delle previsioni del ccnl in tema di premio aziendale, sistema incentivante e premio variabile di risultato ed hanno sottolineato che i sistemi incentivanti:

- devono essere fondati su criteri "realistici", equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili, sia di carattere quantitativo che qualitativo, ponendo, in particolare, la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi e di eventuale variazione degli stessi;
- devono prevedere un'assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole sia gli strumenti messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

Inoltre, anche in considerazione di quanto già praticato presso diverse realtà aziendali, è stata convenuta una raccomandazione alle imprese di rendere

un’informativa annuale di sintesi agli organismi sindacali aziendali o di gruppo sulle iniziative commerciali effettuate nel periodo.

Particolare rilievo assumono i due livelli di confronto che le Parti hanno individuato allo scopo di agevolare l’applicazione dell’Accordo. In tal modo si realizzano dei “sensori” capaci di evidenziare – a beneficio di tutti – comportamenti precognitivi di situazioni di difficoltà, che possano essere esaminati con tempestività.

In primo luogo, è stata istituita una Commissione sindacale nazionale cui sono stati attribuiti i compiti di indirizzare, favorire e monitorare l’attuazione coerente di quanto previsto dall’Accordo, nonché di acquisire e diffondere le buone pratiche.

La Commissione è anche sede per lo svolgimento di momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima – che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all’applicazione dell’intesa.

Va al riguardo sottolineato che nel corso del negoziato che ha condotto all’Accordo, è stato condiviso che **tra i compiti della Commissione non è inclusa alcuna funzione in qualche modo assimilabile/riconducibile a quella delle Autorità e degli organi di vigilanza/ispettivi, unici competenti anche sotto il profilo sanzionatorio.**

Quindi non è compito della Commissione dirimere eventuali controversie sui profili applicativi/interpretativi relativi al quadro normativo eteronomo di riferimento; la Commissione è dunque competente ad esaminare questioni connesse all’applicazione dell’Accordo stesso, con particolare riferimento ai profili correlati alle relazioni di lavoro, alla comunicazione, alla formazione, etc. e a favorirne il superamento.

Nel contempo si osserva che in merito ad eventuali situazioni di mancato rispetto dell’Accordo 8 febbraio 2017 e dei conseguenti accordi aziendali/di gruppo, l’ordinamento italiano prevede strumenti di tutela che possono essere azionati ove non risolte nella ricordata sede aziendale/di gruppo prima e in quella nazionale poi. Al pari della violazione di qualunque disposizione prevista da accordi/contratti collettivi, il contrasto all’eventuale inadempienza può infatti realizzarsi, oltre che naturalmente attraverso la possibile attivazione di azioni sindacali, mediante il ricorso al giudice del lavoro, il cui processo è improntato ad una maggiore celerità rispetto al processo civile ordinario per una più pronta efficacia della tutela.

Se la violazione lede diritti riconosciuti ai singoli lavoratori, gli interessati potranno promuovere un’azione giudiziale secondo il rito speciale del lavoro (artt. 409 e ss c.p.c.); in caso di lesione di prerogative sindacali, le Organizzazioni sindacali potranno attivare il procedimento speciale di

repressione delle condotte antisindacali disciplinato dallo Statuto dei Lavoratori (art. 28 L. n. 300/1970).

Per quanto attiene all'interlocuzione a livello aziendale o di gruppo sui temi dell'Accordo, è stato previsto che, presso le aziende che non vi avessero già provveduto, si avviasse il confronto per la costituzione di apposite commissioni o organismi bilaterali che potranno rapportarsi con la Commissione nazionale. Per le aziende fino a 1.500 dipendenti è stato previsto che si proceda, con cadenza almeno annuale, a momenti di confronto sulle tematiche dell'Accordo nazionale stesso, anche "sfruttando" le occasioni di interlocuzione previste dal ccnl.

Inoltre, è stato previsto che nella sede aziendale/di gruppo si proceda anche all'esame delle precedentemente descritte segnalazioni interne che dovessero pervenire dai lavoratori con le modalità da definirsi in tale sede e che successivamente le imprese o la capogruppo informino gli organismi sindacali circa le eventuali misure adottate relativamente alle tematiche oggetto di segnalazioni, con particolare riguardo a quelle finalizzate alla rimozione di comportamenti difformi o anomali.

Da ultimo, per favorire l'interlocuzione sulle tematiche dell'Accordo, le Parti hanno stabilito che nelle imprese/gruppi sia individuata, nell'ambito della funzione risorse umane/relazioni sindacali, una figura, denominata "Referente", dotata delle facoltà proprie del ruolo. Tale figura potrà farsi supportare, di volta in volta, dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia dell'Accordo.

In tema di benessere sui luoghi di lavoro, le Parti, nel sancire che l'Accordo mira a favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro, hanno stabilito l'avvio, con criteri e modalità da concordare nell'ambito della citata Commissione nazionale, di una "indagine di clima" settoriale i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa (v. *infra*).

A testimonianza della perdurante attenzione che ABI e Organizzazioni sindacali attribuiscono alla materia e del costante dialogo sulla stessa sviluppato, giova anche sottolineare che nel corso del negoziato per il rinnovo contrattuale conclusosi con l'Accordo del 19 dicembre 2019 è stata effettuata una riflessione sulla possibilità di rafforzare ulteriormente l'importanza attribuita dalle Parti nazionali all'Accordo del 2017.

Ad esito di tale riflessione, taluni profili dell'Accordo sono stati ripresi in specifici articoli del ccnl ed è stata confermata l'allegazione dello stesso al contratto collettivo nazionale di lavoro quale sua parte integrante.

4. Commissione nazionale politiche commerciali

ABI e Sindacati il 17 ottobre 2017 hanno definito il Regolamento della Commissione nazionale (v. in allegato n. 6) prevista dal richiamato Accordo 8 febbraio 2017 per lo svolgimento dei seguenti compiti:

1. acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e eventualmente realizzare iniziative congiunte in materia di politiche commerciali, informazione, formazione e comunicazione, sistemi di incentivazione;
2. interloquire con le commissioni o gli organismi bilaterali di confronto costituiti in sede aziendale o di gruppo;
3. avviare una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e di consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto dell'Accordo 8 febbraio 2017, puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile, sull'informazione, sulla formazione, sulla comunicazione, sull'ascolto attivo, sul clima aziendale, sui momenti di dialogo e sulle modalità di monitoraggio e diffusione delle buone pratiche, in un'ottica prioritaria di prevenzione;
4. redigere una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate, con il richiamato obiettivo di diffusione delle buone pratiche;
5. concordare criteri e modalità per avviare un'indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa;
6. svolgere, come sopra accennato, momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima – che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all'applicazione dell'Accordo 8 febbraio 2017.

La Commissione è composta pariteticamente da 2 rappresentanti designati dalle OSL firmatarie del ccnl ABI e da un equal numero di rappresentanti designati da ABI (10+10).

Per quanto attiene alle modalità di funzionamento, per l'espletamento dei compiti di cui ai numeri da 1) a 5), la Commissione si riunisce con cadenza almeno annuale.

Per il compito di cui al numero 6), la Commissione nazionale si riunisce, in presenza dei rappresentanti dell'impresa interessata e delle relative strutture sindacali, entro 30 giorni dal ricevimento della relativa segnalazione.

Il Regolamento individua in maniera puntuale i seguenti soggetti legittimati ad effettuare le predette segnalazioni:

- le commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo previsti dall'Accordo 8 febbraio 2017;

- le aziende/le capogruppo, anche tramite i referenti individuati ai sensi dell'Accordo 8 febbraio 2017;
- gli organismi sindacali aziendali/di gruppo, per il tramite delle rispettive Segreterie nazionali.

Le segnalazioni dovranno pervenire per iscritto una specifica casella di posta elettronica e dovranno contenere tutti gli elementi utili per consentire alla Commissione nazionale di effettuare la necessaria istruttoria, anche al fine di valutare la riconducibilità della fattispecie ai requisiti di cui al citato numero 6.

La Commissione nazionale può chiedere alle parti aziendali/di gruppo ulteriori informazioni e/o chiarimenti.

La Commissione è stata formalmente insediata dalle Parti il 12 dicembre 2018 e nel 2019 si sono svolte diverse riunioni della Commissione nel corso delle quali:

- sono stati designati i due Coordinatori previsti dal Regolamento (uno di parte datoriale e uno di parte sindacale);
- è stata attivata una casella di posta elettronica certificata utile anche per la ricezione di eventuali segnalazioni;
- è stato deliberato di effettuare una raccolta di informazioni sui sistemi incentivanti in essere presso le imprese del settore per gli anni 2018-2019. La relativa documentazione è stata acquisita da ABI e messa a disposizione dei componenti della Commissione.

Terminata la fase più acuta dell'emergenza pandemica, l'11 maggio 2021, nell'ambito della generale e progressiva ripresa nel Paese di tutte le attività, si è tenuta una riunione della Commissione cui hanno partecipato i Segretari Generali delle Organizzazioni sindacali di settore e il Presidente del Comitato per gli Affari Sindacali e del Lavoro di ABI.

Nell'occasione le Parti hanno unanimemente confermato l'attualità e l'importanza delle previsioni contenute nell'Accordo nazionale dell'8 febbraio 2017 e l'importanza di un rinnovato impegno di tutti i soggetti, affinché le stesse siano applicate in ogni realtà del settore. Per favorire tale percorso, nell'ambito di detta riunione, è anche emerso che la Commissione nazionale potrà riunirsi con maggiore frequenza rispetto al passato per proseguire le proprie attività e poter seguire con tempestività eventuali segnalazioni di criticità.

Il 22 ottobre 2021, anche ad esito di quanto condiviso nel citato incontro di maggio 2021, si è tenuta una nuova riunione della Commissione nazionale nell'ambito della quale è stato deciso di procedere a una nuova raccolta di informazioni sui sistemi incentivanti applicati nelle imprese e di avviare le riflessioni per la progettazione di un'indagine di clima settoriale, come previsto dal più volte richiamato Accordo nazionale del 2017.

Quanto, infine, alle segnalazioni di competenza della Commissione Nazionale (su significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi, che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo), si precisa che dall'avvio della propria attività la Commissione ha ricevuto un solo documento (in data 20 ottobre 2021) dalle Organizzazioni sindacali di una singola azienda: si tratta di un documento dedicato ad una sintetica ricostruzione di alcuni aspetti generali risalenti a contesti di anni precedenti su cui si era registrata una divergenza interpretativa tra organizzazioni sindacali aziendali e impresa; nel contempo il documento sindacale riconosce espressamente come nei casi in cui vi sono state invece segnalazioni riguardanti casi di comportamenti non conformi agli accordi o alle normative in essere, l'azienda si è dimostrata disponibile ad intervenire.

5. L'impegno di ABI nella diffusione di una crescente educazione finanziaria

Oltre alle norme di tutela, anche l'educazione finanziaria rappresenta un elemento importante nella tutela del consumatore, in grado di fornirgli gli strumenti necessari per essere consapevole e in condizione di trarre vantaggio dalle regole a sua protezione.

L'inclusione dei cittadini nei processi economici e nei contesti sociali attraverso le iniziative di educazione finanziaria e al risparmio è un obiettivo di ABI, che promuove anche attraverso la Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio (FEduF), costituita dalla stessa ABI nel 2014.

A testimonianza della rilevanza della tematica, dal 2016 nello stesso Statuto dell'Associazione è prevista, tra le finalità dell'ABI, quella della valorizzazione dell'educazione finanziaria.

Ampie fasce di popolazione italiana gestiscono quotidianamente l'economia familiare pur non avendo un livello di competenze adeguato. A queste si aggiungono tutti quei segmenti che hanno ancora un ruolo marginale nella gestione del denaro e del risparmio, quali le donne in condizioni di fragilità, i giovani e gli anziani in particolare nel Sud dell'Italia.

L'evoluzione della nostra società evidenzia la sempre più stretta relazione tra conoscenza economica, responsabilità individuale e autonomia delle scelte. La diffusione della conoscenza e condivisione di competenze di cittadinanza economica è alla base del processo di inclusione finanziaria e, quindi, di inclusione sociale.

In questa prospettiva, l'educazione finanziaria rappresenta a tutti gli effetti uno strumento che contribuisce alla tutela e valorizzazione del patrimonio economico individuale e sociale, che trova una declinazione importante anche nella stessa Costituzione, all'articolo 47.

La scuola assume un rilievo fondamentale per avvicinare e gestire i cambiamenti culturali ed economici. È quindi opportuno e necessario procedere quanto prima

affinché l'educazione finanziaria sia pienamente integrata nei piani formativi delle istituzioni scolastiche.

Urge oggi una diffusa azione di alfabetizzazione finanziaria nella scuola che, partendo dal primo ciclo, copra tutto l'arco del percorso dell'istruzione obbligatoria e facoltativa, comprendendo anche l'ambito della formazione professionale e post diploma.

Il settore bancario esercita pienamente il ruolo di diffusore delle competenze economiche di base a "costo zero" per l'Italia, sia tramite i numerosi programmi delle singole banche sia attraverso iniziative collettive.

Nel novembre 2014 ABI, come accennato, ha costituito la "Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio", persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro che persegue scopi di utilità sociale promuovendo l'Educazione Finanziaria, nel più ampio concetto di Educazione alla Cittadinanza Economica consapevole e attiva, attraverso la creazione di contenuti originali, la realizzazione di strumenti innovativi, l'organizzazione di eventi e lo sviluppo di collaborazioni con le Istituzioni e il territorio.

L'azione portata avanti dalla Fondazione si basa sull'interlocuzione e la cooperazione con soggetti istituzionali, pubblici e privati. Lo testimoniano i diciannove Protocolli in essere di cui ben due con il Ministero dell'Istruzione, uno con l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, uno con il Comitato Olimpico Nazionale e quindici con Regioni e Uffici Scolastici Regionali per assicurare alle scuole dei diversi territori l'accesso a iniziative di educazione finanziaria e uso consapevole del denaro.

Oggi il patrimonio fatto di strumenti, progetti, formatori e materiali che la Fondazione mette gratuitamente a disposizione delle scuole, dei cittadini adulti, degli enti del terzo settore, delle donne, delle fasce deboli su tutto il territorio nazionale, è ricchissimo e consolidato. Le iniziative proposte raccolgono un interesse e una partecipazione sempre crescenti toccando la quota complessiva di oltre 90.000 partecipanti annuali.

Sette sono i programmi didattici offerti dalla Fondazione alle scuole di ogni ordine e grado che nel solo anno scolastico 2020-2021 hanno coinvolto direttamente 27.325 studenti. Tra questi sono da segnalare due nuovi percorsi che coniugano economia e sostenibilità: "Investiamo sul futuro" realizzato in collaborazione con ASviS per sensibilizzare gli studenti su nuovi paradigmi economici, stili di consumo e investimenti sostenibili, finanza etica e "Contiamo Pari" dedicato alle differenze di genere e alla lotta agli stereotipi in economia.

Due i Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento, dedicati ai ragazzi degli ultimi anni delle scuole secondarie di secondo grado, sui temi dell'imprenditorialità e dell'ingresso nel mondo del lavoro a cui hanno partecipato 6.600 studenti nell'anno scolastico 2020-2021, numero già superato nell'anno scolastico appena concluso.

Un calendario annuale di incontri, seminari ed eventi su tutto il territorio italiano rivolti agli studenti, ai docenti e ai cittadini adulti che nel 2021 hanno avuto un bacino di oltre 50.000 partecipanti.

La Fondazione è inoltre ente referente per la campagna “Il Futuro Conta” realizzata dalla Regione Veneto nell’ambito della Legge n. 17 dell’11/5/2018 “Iniziative regionali di accrescimento del benessere sociale attraverso l’educazione economica e finanziaria” (art. 4, comma 2) che prevede espressamente che la Fondazione predisponga e svolga le attività rivolte alle scuole di tutto il territorio regionale. La campagna, di durata biennale, ha superato già nel suo primo anno di svolgimento l’obiettivo fissato da Regione Veneto per i due anni, coinvolgendo oltre 8.700 partecipanti. Nell’anno scolastico appena concluso sono stati oltre 2.000 i partecipanti iscritti.

Si segnala infine, il progetto “I Fuoriclasse della Scuola” realizzato dalla Fondazione nell’ambito del Protocollo con il Ministero dell’Istruzione che mette a disposizione, grazie ai contributi raccolti da filantropia privata, borse di studio in denaro e la partecipazione a un campus di educazione finanziaria per gli studenti eccellenti delle Olimpiadi e delle Gare per la valorizzazione delle eccellenze del Ministero. Nelle 5 edizioni del progetto sono stati raccolti 588.000 euro corrispondenti a 294 borse di studio interamente devolute agli studenti meritevoli segnalati dal Ministero.

Si ricorda, da ultimo, che la Fondazione è componente del Comitato Tecnico Scientifico delle Olimpiadi di Economia e Finanza contribuendo alla definizione dei contenuti, dei testi di riferimento e dei quesiti.

La Fondazione è al fianco dei docenti per incrementare l’introduzione dell’educazione finanziaria quale strumento per lo sviluppo di competenze di cittadinanza economica dei giovani, lavorando insieme ad essi per realizzare strumenti efficaci e coordinati rispetto alle esigenze della programmazione curricolare. In questo ambito il lavoro svolto negli anni dalla Fondazione a supporto dei docenti ha portato alla definizione di un quadro riferito ai legami curricolari e interdisciplinari dell’educazione finanziaria.

Nello specifico, per la scuola primaria è stato messo a punto, in collaborazione con un gruppo di lavoro dell’Università Cattolica del Sacro Cuore, un modello didattico basato su compiti di realtà e Unità di Apprendimento per facilitare l’inserimento dell’educazione finanziaria nei Piani di Offerta Formativa.

Anche per le scuole secondarie di primo e secondo grado è stato realizzato un modello didattico per rendere strutturale la trasmissione di competenze economiche di base attraverso la multidisciplinarietà in ambito curricolare – collegando l’educazione finanziaria alle competenze chiave di Italiano, Matematica, Scienze e Tecnologia, Informatica e così via – e per coinvolgere attivamente i docenti mettendoli nella condizione di poter fare un lavoro sinergico con i colleghi del consiglio di classe.

L'ABI e la FEDUF partecipano attivamente al mese dell'educazione finanziaria e molte sono le iniziative svolte d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, anche per predisporre campagne informative su tematiche economiche di base, attraverso guide di agevole fruizione, come quelle predisposte con infografiche.

Conclusioni

Signor Presidente, Onorevoli componenti della Commissione,

l'illustrazione del quadro normativo di riferimento europeo, come recepito a livello nazionale, e l'attenzione continua alla tutela della dignità e professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori del settore bancario nel confronto continuo e costruttivo con le Organizzazioni sindacali permette di evidenziare:

- a) eventuali ulteriori rafforzamenti dei presidi normativi – se ritenuti necessari – non possono che avvenire in sede europea, per evitare disallineamenti tra regole europee e regole nazionali, con una alterazione del terreno competitivo all'interno dell'Unione Bancaria.
- b) l'avanzato livello delle soluzioni condivise con le Organizzazioni sindacali nell'ambito delle positive e innovative relazioni industriali del settore, anche in sede di CCNL, consente di individuare proprio nel confronto con le Organizzazioni sindacali la sede più opportuna per adeguare e migliorare in modo dinamico e flessibile le disposizioni contrattuali e gli accordi per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori, della loro professionalità e dignità.

PROTOCOLLO SULLO SVILUPPO SOSTENIBILE
E COMPATIBILE DEL SISTEMA BANCARIO

Il 16 giugno 2004, in Roma

premesso che:

- il sistema di relazioni sindacali nel settore del credito si è sviluppato secondo le linee previste dal Protocollo sulla politica dei redditi del 23 luglio 1993, e dal Protocollo 22 dicembre 1998, con particolare riguardo al metodo concertativo ed agli assetti contrattuali. Tali assetti, confermati dal ccnl 11 luglio 1999, si articolano nel contratto collettivo nazionale di categoria – che ha durata quadriennale per la parte normativa e biennale per quella economica – e in un secondo livello di contrattazione (aziendale) riguardante materie e istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli retributivi propri del contratto nazionale, secondo le modalità e gli ambiti di applicazione definiti dal contratto stesso che stabilisce anche tempistica – secondo il principio dell'autonomia dei cicli negoziali – e materie del secondo livello;
- in coerenza con quanto sopra, con il Protocollo d'intesa del 4 giugno 1997 sul settore bancario, le Parti hanno condiviso principi, criteri e strumenti finalizzati ad una radicale ristrutturazione del sistema creditizio in una logica di efficienza e competitività internazionale;
- in tale contesto si è condiviso, fra l'altro che "il governo dei costi e le maggiori flessibilità trovano il loro riconoscimento nella centralità delle risorse umane, nella loro motivazione e partecipazione, secondo principi di collaborazione, di responsabilità diffuse e di pari opportunità";
- in adempimento del predetto Protocollo sono stati stipulati l'accordo quadro 28 febbraio 1998 ed il contratto collettivo nazionale di lavoro 11 luglio 1999, attraverso i quali le Parti hanno contribuito al riposizionamento strategico ed al riequilibrio competitivo del sistema bancario italiano rispetto ai

competitors europei ed, in particolare, alle ristrutturazioni e alle riorganizzazioni, ai processi di concentrazione nei gruppi bancari e di privatizzazione degli assetti proprietari, alle innovazioni dei processi produttivi, dei prodotti e dei canali distributivi, anche tramite il contenimento dei costi, l'introduzione di nuove flessibilità normative, la modernizzazione delle relazioni sindacali e l'individuazione di strumenti idonei per la gestione delle risorse umane da parte delle imprese ed il governo, in condizioni di equilibrio sociale, delle tensioni occupazionali, anche per mezzo del Fondo di solidarietà di settore;

- le Parti, preliminarmente al rinnovo del predetto ccnl 11 luglio 1999, hanno ravvisato l'opportunità – anche alla luce dell'esperienza applicativa del ccnl stesso – di sviluppare una più ampia riflessione sulle tematiche connesse al miglior utilizzo delle risorse umane, nello spirito, già condiviso nell'accordo 4 aprile 2002, di orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile;
- il nuovo ccnl, in coerenza e continuità con il percorso finora intrapreso dalle Parti, deve individuare, anticipando il cambiamento in un ambiente di crescente competitività, regole che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori;
- con il presente Protocollo le Parti stipulanti, pertanto, intendono condividere principi e valori che possano risultare di opportuno indirizzo nel miglioramento continuo della qualità dei rapporti fra le imprese creditizie ed il proprio personale, nel rafforzamento della reputazione complessiva del sistema;
- il presente Protocollo costituisce una utile cornice ai fini del rinnovo del ccnl 11 luglio 1999,

A) quanto sopra premesso, le Parti:

1. valutano positivamente il contributo al risanamento offerto dal sistema di relazioni sindacali adottato nel settore dalla seconda metà degli anni '90 sulla base dei principi di cui ai Protocolli citati in premessa e si impegnano, pertanto, anche nel mutato scenario, a preservarne l'impostazione concertativa e la funzione propulsiva, particolarmente rilevante anche nella

- prospettiva di uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile;
2. ribadiscono la centralità del contratto nazionale e il comune impegno delle Parti firmatarie il presente Protocollo di operare, ciascuna nel rispetto del proprio ruolo, per garantire la puntuale applicazione ed attuazione della normativa contrattuale;
 3. riaffermano il ruolo centrale delle risorse umane e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale elemento indispensabile e strategico per lo sviluppo ed il successo dell'impresa;
 4. riconoscono che l'obiettivo di cui al punto precedente presuppone l'effettiva parità delle opportunità di sviluppo professionale, un'offerta formativa continua, la mobilità su diverse posizioni di lavoro, l'adeguatezza dei criteri di valutazione professionale, la qualità delle prestazioni, degli ambienti di lavoro, l'efficacia della prevenzione e degli interventi in materia di salute e sicurezza;
 5. si impegnano ad adoperarsi attivamente affinché – in un mercato globale – vengano rispettati, ovunque si espliciti l'attività imprenditoriale, i diritti umani fondamentali, i diritti del lavoro, e si contrasti ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, opinioni politiche e sindacali;
 6. riconoscono che le imprese, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di qualità e convenienza dei prodotti e servizi offerti;
 7. in tale contesto, ribadiscono che vi sono valori etici fondamentali cui devono ispirarsi tutti coloro che, ai diversi livelli, operano nelle imprese e che l'azione delle imprese stesse e dei lavoratori deve dunque mirare ad uno sviluppo sostenibile e compatibile, ciò che comporta anche la costante attenzione agli impatti sociali ed ambientali connessi all'esercizio della propria attività;
 8. riaffermano in tema di sistemi incentivanti – qualora adottati dalle imprese – e di valutazione del personale, che deve essere assicurata aziendalimente piena coerenza tra i principi declinati in materia, con particolare riguardo all'oggettività ed alla trasparenza dei sistemi stessi, e i comportamenti assunti ad ogni livello nelle imprese, al fine di rafforzare all'interno

delle medesime il necessario clima di fiducia, coesione e stabilità; conseguentemente, la procedura contrattuale in tema di sistema incentivante – così integrando, ivi compreso quanto indicato ai punti 9 e 10, le attuali previsioni – dovrà svolgersi, tra le Parti aziendali, nella prospettiva di ricercare soluzioni condivise;

9. ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità;
10. convengono che le Parti nazionali firmatarie del presente Protocollo potranno chiedere un incontro – da tenere in sede ABI entro sette giorni dalla richiesta – per dirimere controversie rivenienti da lamentate violazioni della procedura contrattuale sul sistema incentivante;
11. confermano che al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto.
In particolare tali obiettivi si realizzano:
 - dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl;
 - ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi;
 - assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.

DICHIARAZIONI DELLE PARTI

1. Le Organizzazioni sindacali dei lavoratori, in considerazione di processi di ristrutturazione, di riorganizzazione o di acquisizione del controllo di imprese creditizie meridionali, auspicano che, nell'ambito delle appropriate procedure in sede aziendale o di gruppo, si valuti con la massima attenzione la possibilità di un utilizzo mirato e selettivo, anche per aree geografiche, delle risorse

del Fondo di solidarietà di settore destinate alla formazione.

2. L'ABI, prendendo atto di quanto sopra, invita le Imprese a valutare con la massima attenzione l'istanza sindacale in tutti i casi in cui ciò sia compatibile con le esigenze organizzative e produttive rivenienti dai processi di cui sopra.

B)

Con riferimento alle imprese che volontariamente intendono adottare l'approccio alla Corporate Social Responsibility (CSR), le Parti considerano positivamente gli orientamenti assunti dall'Unione Europea in materia, a partire dal Consiglio di Lisbona del 2000, che ha affermato il nuovo obiettivo strategico per il nuovo decennio: diventare - quella europea - l'economia, basata sulla conoscenza, più competitiva e dinamica del mondo in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale.

In particolare le Parti assumono la definizione formulata nel Libro Verde della Commissione europea del luglio 2001, secondo la quale la responsabilità sociale d'impresa è "l'integrazione volontaria da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali ed ambientali nelle loro attività commerciali e nelle loro relazioni con le parti interessate (stakeholder)".

Ne consegue che "affermando la loro responsabilità sociale e assumendo di propria iniziativa impegni che vanno al di là delle esigenze regolamentari e convenzionali, cui devono comunque conformarsi, le imprese si sforzano di elevare le norme collegate allo sviluppo sociale, alla tutela dell'ambiente ed al rispetto dei diritti fondamentali, adottando un sistema di governo aperto, in grado di conciliare gli interessi delle varie parti interessate nell'ambito di un approccio globale della qualità e dello sviluppo sostenibile".

Pertanto, le Parti stipulanti il presente Protocollo si impegnano a favorire la diffusione, nell'ambito del sistema bancario, della cultura, dei principi e dei valori connessi alla responsabilità sociale d'impresa come sopra definita. A tal fine valuteranno con particolare attenzione le indicazioni del Multistakeholder Forum Europeo e le iniziative conseguenti della Commissione Europea, nonché i risultati del progetto sulla responsabilità sociale d'impresa in corso di esame tra

Federazione Bancaria Europea, Federazione Casse di Risparmio Europee, Federazione BCC Europee e Uni Europa Finanza.

Al medesimo scopo le Parti stipulanti costituiranno un Osservatorio nazionale paritetico che avrà il compito di:

- analizzare le buone pratiche e stimolarne e favorirne la diffusione nel sistema bancario italiano, anche con riguardo agli strumenti volontari come, ad esempio, il bilancio sociale o ambientale e i codici etici;
- nonché di sviluppare l'analisi e la ricerca di convergenze su tematiche che possono contribuire positivamente a promuovere il "valore" dell'impresa e ad ottimizzare il clima aziendale, quali:
 - relazioni sindacali ai vari livelli;
 - assetti del sistema creditizio meridionale e rapporti banche-imprese;
 - salute e sicurezza sul lavoro;
 - formazione continua, alla luce della dichiarazione congiunta UNI-Europa Finanza e FBE del 28 dicembre 2002 in materia di life long learning;
 - sviluppo delle competenze e crescita professionale;
 - pari opportunità professionali;
 - comunicazione interna alle imprese;
 - work life balance;
 - salvaguardia dell'ambiente per gli impatti diretti (consumi di energia, carta, emissioni inquinanti, riciclo, etc.);
 - iniziative a favore di disabili;
 - iniziative a favore del volontariato ed iniziative di solidarietà in genere;
 - azioni positive contro molestie sessuali e comportamenti vessatori, fisici o psicologici;
 - gestione del patrimonio intellettuale delle imprese.

Sui temi di cui sopra, le Parti convengono, altresì, di indire una Conferenza periodica congiunta che abbia ad oggetto uno o più dei temi di cui sopra, e di promuovere, sui medesimi, la partecipazione attiva a qualificati organismi, pubblici o privati, sia a livello nazionale che internazionale.

Contratto collettivo nazionale di lavoro 19 dicembre 2019

Art. 54 – Sistema incentivante

1. L'impresa può prevedere l'istituzione di premi incentivanti (anche sotto forma di stock option e stock granting), la cui erogazione viene subordinata al raggiungimento di specifici obiettivi, diversi da quelli prescelti per il premio aziendale di cui all'art. 51.

2. L'impresa stabilisce l'ammontare globale, i criteri di attribuzione ed i tempi di corresponsione per gruppi omogenei di posizioni lavorative in relazione agli obiettivi medesimi (ad esempio settori aziendali quali strutture centrali o di rete, determinate unità operative aventi caratteristiche omogenee).

3. Nella determinazione dei premi l'impresa deve tener conto del personale che, in relazione alle mansioni svolte, fornisce contributi indiretti al raggiungimento degli obiettivi specifici assegnati.

4. Gli anzidetti elementi – che devono risultare oggettivi e trasparenti – sono oggetto di informazione agli organismi sindacali aziendali prima della loro applicazione. L'impresa si rende disponibile, su richiesta dei predetti organismi, da formulare entro 3 giorni dal ricevimento dell'informativa, ad avviare una procedura di confronto nel corso della quale gli organismi sindacali medesimi formulano considerazioni e proposte, nella prospettiva di ricercare soluzioni condivise, nello spirito del Protocollo 16 giugno 2004 (in appendice n. 7). Trascorsi 10 giorni dall'inizio della procedura, qualora non siano state raggiunte soluzioni condivise, ciascuna delle Parti potrà chiedere che la procedura prosegua con l'assistenza di ABI e delle Segreterie nazionali dei Sindacati interessati. Al termine della procedura, della durata complessiva di 20 giorni, l'impresa può comunque adottare i provvedimenti deliberati.

5. L'impresa deve comunicare tempestivamente anche eventuali variazioni di obiettivi e/o criteri rendendosi contestualmente disponibile ad espletare la suddetta procedura.

6. Gli elementi di cui sopra, per quanto di competenza, vengono comunicati alle lavoratrici/lavoratori interessati.

7. Criteri di distribuzione e modalità complessivamente adottate dall'impresa saranno oggetto a

consuntivo di apposito incontro con i medesimi organismi sindacali, nel corso del quale l'impresa stessa deve segnalare il numero dei premiati (anche distribuiti per gruppi omogenei) e l'ammontare globale dei premi incentivanti assegnati.

CHIARIMENTO A VERBALE

Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione.

RACCOMANDAZIONE

Le Organizzazioni sindacali raccomandano alle aziende che in occasione delle c.d. "campagne prodotto" si ispirino ai medesimi principi adottati per il sistema incentivante di cui al Chiarimento a verbale che precede.

Contratto collettivo nazionale di lavoro 19 dicembre 2019

Art. 55 – Premio variabile di risultato
sostitutivo del premio aziendale e
del sistema incentivante

1. Su iniziativa dell'azienda o della capogruppo, le parti aziendali o di gruppo, nell'ambito di quanto previsto dall'art. 30 in tema di contrattazione di secondo livello, possono prevedere, in sostituzione del premio aziendale e del sistema incentivante di cui agli artt. 51 e 54, un unico premio variabile di risultato da determinare sulla base di criteri, concordati tra le parti, di produttività e/o redditività aziendale e/o di gruppo, nonché di altri obiettivi, anche di carattere qualitativo, generali o specifici per gruppi omogenei di posizioni lavorative, tenendo conto anche degli apporti professionali individuali.

2. Tale elemento retributivo dovrà presentare i caratteri di variabilità e di effettiva correlazione ai risultati dell'impresa in coerenza con quanto previsto dall'art. 5 dell'accordo quadro 24 ottobre 2011 (in appendice n. 11).

3. I criteri di determinazione dell'elemento retributivo di cui sopra, dovranno altresì rispettare i principi contenuti nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione.

RACCOMANDAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Le Organizzazioni sindacali delle lavoratrici/lavoratori raccomandano l'adozione dell'elemento retributivo denominato "premio variabile di risultato" e la preventiva condivisione dei criteri distributivi.

Contratto collettivo nazionale di lavoro 19 dicembre 2019

Art. 56 – Politiche commerciali

1. Le Parti confermano la rilevanza dei principi definiti nel Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004 (in appendice n. 7), che qui si intende integralmente richiamato.

2. Conseguentemente, le Parti convengono che le aziende pongano in essere – nel perseguire i propri obiettivi di risultato economico – misure idonee a:

- favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
- promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;
- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

3. A tali principi, considerando anche il chiarimento a verbale in calce all'art. 54, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il presente contratto, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale.

4. Le Parti confermano che l'Accordo nazionale 8 febbraio 2017 su politiche commerciali e organizzazione del lavoro è allegato al presente contratto collettivo nazionale di lavoro quale parte integrante dello stesso (in appendice n. 12).

ACCORDO NAZIONALE SU POLITICHE COMMERCIALI E
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il 8 febbraio 2017, in Roma

premesso che

- le Parti stipulanti il presente Accordo intendono valorizzare, implementare, diffondere e 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 53 del contratto collettivo nazionale di lavoro del 31 marzo 2015, 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, secondo gli impegni ivi declinati:
 - favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
 - promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche

commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;

- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

A tali principi, considerando anche il Chiarimento a verbale e la Raccomandazione delle Osl in calce all'art. 51 del ccnl citato, dovranno ispirarsi le politiche commerciali delle imprese che applicano il ccnl medesimo, anche in riferimento al profilo di coerenza necessario tra le stesse e le specificità della clientela di riferimento, prestando anche attenzione al clima aziendale;

- in occasione della definizione del testo coordinato del richiamato ccnl, le Organizzazioni sindacali, anche in considerazione di quanto realizzato presso taluni gruppi bancari e imprese del settore, hanno chiesto ad ABI di sviluppare un confronto allo scopo di definire un Accordo nazionale in materia di politiche commerciali e di organizzazione del lavoro;
- ABI si è dichiarata disponibile in tal senso, sottolineando l'importanza di individuare possibili iniziative che riaffermino i valori etici cui ispirare i rapporti tra le imprese bancarie, il personale e la clientela;
- al riguardo, si è svolto tra le Parti nazionali un ampio ed intenso confronto, anche tramite un'apposita Commissione costituita pariteticamente tra le stesse, volto a condividere principi e criteri di comportamento il più possibile comuni e condivisi da parte delle imprese del settore.

Tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante del presente Accordo, le Parti convengono quanto segue.

1. Ambito di applicazione

Il presente Accordo si applica alle imprese conferenti ad ABI mandato di rappresentanza sindacale.

Fermo quanto sopra:

- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali non siano già stati definiti specifici accordi in materia, nel rispetto della relativa autonomia, sarà valutata la definizione di accordi;
- nelle imprese o gruppi di imprese presso i quali siano già stati sottoscritti specifici accordi in materia si procederà, nel rispetto della relativa autonomia, a valutare i raccordi che si rendessero necessari con il presente Accordo.

Ai fini di cui ai precedenti alinea, si procederà, entro 90 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, ad un incontro in sede aziendale o di gruppo con gli organismi sindacali competenti.

2. Quadro normativo eteronomo di riferimento

Il presente Accordo deve avere a riferimento puntuale il quadro legislativo e normativo applicabile che costituisce un sistema di regole, provenienti dalle competenti Istituzioni europee e nazionali, particolarmente ampio e complesso, in continua evoluzione e quindi soggetto a successive modificazioni da parte delle predette Autorità.

3. Obiettivi, principi e valori

Le Parti intendono:

- riaffermare la centralità del settore bancario ed il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia del Paese ed a tutela del risparmio, nell'interesse delle famiglie, delle imprese e dei territori;
- rafforzare la reputazione complessiva e la fiducia verso le imprese del settore e valorizzare il ruolo fondamentale dei lavoratori;
- individuare principi e valori che risultino di indirizzo e prevenzione per il miglioramento costante della

qualità dei rapporti fra banche, personale e clientela e del clima lavorativo;

- affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, che individui con chiarezza le responsabilità operative ai vari livelli e che sia coerente con le finalità del presente Accordo;
- diffondere, quali valori positivi nei confronti di tutti i portatori di interesse, la cultura delle regole e della prevenzione dei comportamenti eventualmente non conformi, individuando, in tale ambito, misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne, tenendo altresì presente che i processi di vendita dipendono anche dal modello di servizio scelto da ciascuna banca;
- orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile.

Posto quanto sopra, le Parti si riconoscono nei seguenti principi e valori:

- le imprese, nel perseguire i propri obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di "qualità e valore" dei prodotti e servizi offerti, avendo a riferimento il ruolo fondamentale di tutela del risparmio e di sostegno dell'economia;
- politiche commerciali responsabili e sostenibili, coerenti con i valori etici e di integrità fondamentali, favoriscono il raggiungimento nelle imprese degli obiettivi di produttività/redditività anche nel medio/lungo periodo, nell'interesse comune di imprese, lavoratori e clientela;
- la centralità dei clienti e la qualità dei prodotti offerti, la trasparenza delle condizioni ed una adeguata consulenza, nel pieno rispetto delle norme tempo per tempo vigenti e delle regolamentazioni aziendali,

sono elementi necessari per lo sviluppo di una azione commerciale sostenibile;

- il ruolo centrale delle risorse umane e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale elemento indispensabile e strategico per uno sviluppo sostenibile delle banche, anche al fine di consentire alle stesse di continuare a svolgere efficacemente il proprio ruolo a sostegno dell'economia;
- il rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui, fermo il rigoroso rispetto di tutte le normative regolamentari, di legge e di contratto vigenti, si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti;
- le attività delle imprese del settore e la relativa organizzazione del lavoro assumono a riferimento valori e principi fondamentali quali: onestà, lealtà, trasparenza, equità, rispetto, libertà, fiducia e professionalità.

Pertanto, le Parti ritengono opportuno che le imprese destinatarie del presente Accordo, nella definizione delle politiche commerciali, tengano in considerazione i seguenti profili generali:

- a) tutela del risparmio e diffusione della cultura finanziaria anche attraverso strumenti che, nel rispetto delle norme, favoriscano le migliori condizioni di chiarezza, trasparenza e di conoscenza della clientela in campo finanziario;
- b) compatibilità con le strategie di medio e lungo periodo volte alla fidelizzazione e allo sviluppo della clientela;
- c) peculiarità di mercato in cui operano le diverse imprese e le relative aree di business;

- d) aspetti qualitativi relativi alla soddisfazione della clientela;
- e) rispetto della dignità dei lavoratori e valorizzazione della loro professionalità;
- f) coerenza dell'organizzazione del lavoro con i principi declinati nel presente Accordo.

4. Informazione, formazione e comunicazione

Il presente Accordo si prefigge lo scopo di:

- favorire una diffusa cultura sul tema delle politiche commerciali sostenibili attraverso l'informazione, la formazione e la comunicazione, a sostegno di un'adeguata conoscenza della normativa vigente in materia, dei principi e dei valori etici e di integrità condivisi, curando l'informazione, la formazione (anche con accordi specifici), il costante aggiornamento del personale – con particolare riferimento a quello impegnato nelle attività di vendita, di coordinamento e di direzione – e i criteri di comunicazione;
- mirare a sviluppare, tramite un'adeguata formazione e secondo i vari livelli di responsabilità, le competenze necessarie di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridica al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Accordo e dagli accordi aziendali.

Pertanto, le Parti convengono che le imprese e i gruppi:

- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia, con istruzioni chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela;
- si impegnino alla più ampia diffusione della conoscenza dei principi generali di responsabilità sociale e di sostenibilità, dei codici etici, nonché alla

- puntuale divulgazione dei contenuti del presente Accordo e degli accordi aziendali in materia, in particolare nei confronti dei ruoli di coordinamento;
- dedichino, per il personale impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto;
 - dedichino al medesimo personale una formazione continua, specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl, sul presupposto che la formazione rappresenta un elemento di imprescindibile importanza per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale delle figure coinvolte nei processi di carattere commerciale e per accrescere la capacità competitiva delle banche;
 - sviluppino una consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale anche per favorire un positivo clima aziendale di rispetto, fiducia e coesione, favorendo la collaborazione tra colleghi nella logica di alimentare lo spirito di squadra ed eventualmente prevedendo appositi momenti di comunicazione interna per dare opportuna evidenza al canale dell'"ascolto attivo";
 - sviluppino una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze;
 - sviluppino l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di "buone pratiche" coerenti con il presente Accordo nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei lavoratori.

Le Parti si attiveranno affinché la formazione sulle tematiche previste dal presente Accordo sia finanziata da

parte dei Fondi Interprofessionali (FBA e FONDIR) e del Fondo di solidarietà di settore.

5. Comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali

Il presente Accordo mira a indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali allo scopo di raggiungere gli obiettivi perseguiti con lo stesso.

Pertanto, le Parti convengono che nelle imprese destinatarie del presente Accordo:

- le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- le riunioni di orientamento commerciale siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;
- il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;
- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti approntati e messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.

6. Segnalazioni interne

Il presente Accordo intende sostenere e diffondere, fermo il quadro normativo di riferimento in tema di segnalazioni interne, modalità di "ascolto attivo" di

miglioramento del clima aziendale, anche con riferimento alle segnalazioni di eventuali comportamenti non conformi con i principi ed i valori condivisi con l'Accordo medesimo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e senza pregiudizio per i segnalanti.

7. Responsabilità e tutele

Il presente Accordo ha l'obiettivo di favorire la migliore applicazione di quanto disciplinato dal ccnl in materia di responsabilità e tutele, assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a sostegno, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute.

Pertanto, nel rispetto di quanto disciplinato dagli articoli 42 e 43 del ccnl 31 marzo 2015 – rispettivamente in materia di tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni e responsabilità civile verso terzi, che costituisce un quadro di tutele ampio ed esauriente – le Parti raccomandano alle imprese di anticipare – con la massima ampiezza possibile, nelle situazioni caratterizzate da significativi elementi oggettivi di riscontro e per tutti i gradi di giudizio – le spese legali ai lavoratori chiamati in causa nei casi riconducibili alle citate norme contrattuali.

Le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali 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, del ccnl 31 marzo 2015.

8. Retribuzione variabile – Sistemi incentivanti e iniziative commerciali

Il presente Accordo mira a far sì che le prassi ed i comportamenti operativi aziendali, anche per quanto concerne i sistemi incentivanti e le iniziative commerciali,

siano pienamente aderenti al quadro normativo applicabile di cui al Punto 2. che precede, nonché al ccnl ed a quanto previsto dal presente Accordo.

Le Parti ribadiscono che, per la loro importanza ai fini di orientare i comportamenti dei lavoratori verso la clientela e le relazioni interne, le disposizioni di cui agli articoli 48 (Premio aziendale), 51 (Sistema incentivante) e 52 (Premio variabile di risultato sostitutivo del premio aziendale e del sistema incentivante) del ccnl 31 marzo 2015 trovino piena e puntuale applicazione.

In particolare, le Parti richiamano quanto stabilito dal Chiarimento a verbale in calce all'art. 51 del ccnl 31 marzo 2015 secondo cui *"Le Parti stipulanti ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità e che i sistemi incentivanti siano coerenti con i principi contenuti nella normativa comunitaria sui Mercati di Strumenti Finanziari (MiFID) e nelle disposizioni di vigilanza in tema di compliance, nonché nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione"*.

Inoltre, in tema di premio variabile di risultato, l'art. 52, comma 3, del medesimo ccnl prevede che *"I criteri di determinazione dell'elemento retributivo di cui sopra, dovranno altresì rispettare i principi contenuti nelle disposizioni di Banca d'Italia o dettati dalle competenti Autorità internazionali relativamente alla componente variabile dei sistemi di remunerazione"*.

Le Parti sottolineano che i sistemi incentivanti:

- devono essere fondati su criteri "realistici", equi e trasparenti, basati sul medio e lungo termine così come su obiettivi sostenibili, sia di carattere quantitativo che qualitativo, ponendo, in particolare, la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi e di eventuale variazione degli stessi;
- dovranno prevedere un'assegnazione chiara degli obiettivi da parte delle competenti funzioni aziendali, sia per quanto riguarda le regole che gli strumenti

messi a disposizione, valorizzando il lavoro di squadra e la professionalità dei singoli lavoratori.

Le Parti raccomandano alle imprese di rendere un'informativa annuale di sintesi agli organismi sindacali aziendali o di gruppo sulle iniziative commerciali effettuate nel periodo.

Nell'ambito del prossimo rinnovo contrattuale nazionale le Parti affronteranno la tematica del sistema incentivante alla luce della prima fase applicativa di quanto previsto dal presente Accordo.

9. Commissione nazionale e organismi bilaterali aziendali o di gruppo

Con il presente Accordo si intende istituire una Commissione bilaterale nazionale definendone struttura, regole di funzionamento e compiti con l'obiettivo di indirizzare, favorire e monitorare l'attuazione coerente di quanto previsto dall'Accordo – anche attraverso una opportuna interlocuzione con gli organismi aziendali o di gruppo costituiti – acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e eventualmente realizzare iniziative congiunte in materia di:

- politiche commerciali;
- informazione, formazione e comunicazione;
- sistemi di incentivazione.

Le Parti provvederanno a definire congiuntamente il Regolamento della Commissione nazionale la cui attività verrà avviata entro il 31 maggio 2017. Le Organizzazioni sindacali procederanno alla nomina dei rispettivi rappresentanti nel numero massimo di 2 per ciascuna Sigla. La Commissione si riunirà con cadenza almeno annuale per l'espletamento dei compiti ad essa attribuiti. Nell'ambito della medesima Commissione nazionale, le Parti avvieranno una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e di consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto del presente

Accordo, puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile, sull'informazione, sulla formazione, sulla comunicazione, sull'ascolto attivo, sul clima aziendale, sui momenti di dialogo e sulle modalità di monitoraggio e diffusione delle buone pratiche, in un'ottica prioritaria di prevenzione.

La Commissione nazionale sarà anche sede per lo svolgimento di momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima – che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all'applicazione del presente Accordo.

La Commissione nazionale redigerà una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate, con il richiamato obiettivo di diffusione delle buone pratiche.

Presso le imprese o gruppi – che non vi abbiano già provveduto – verrà avviato il confronto per la costituzione, entro 180 giorni dalla sottoscrizione del presente Accordo, di commissioni o organismi bilaterali di confronto in sede aziendale o di gruppo e di interlocuzione con la Commissione nazionale sui temi dell'Accordo.

Presso le imprese che occupano fino a 1.500 dipendenti e che non facciano parte di gruppi bancari, ovvero in quelle in cui non si raggiunga l'intesa per la costituzione delle predette commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo, in luogo delle medesime si procederà a momenti di confronto, con cadenza almeno annuale, sulle tematiche del presente Accordo.

Negli ambiti di cui sopra verranno esaminate le segnalazioni provenienti dai lavoratori, tramite gli organismi sindacali, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo.

Le imprese o la capogruppo provvederanno ad informare, con le modalità definite in sede aziendale o di gruppo, gli organismi sindacali circa le eventuali misure adottate relativamente alle tematiche oggetto di

segnalazioni, con particolare riguardo a quelle finalizzate alla rimozione di comportamenti difformi o anomali.

Al fine di favorire l'interlocuzione sulle tematiche del presente Accordo, ciascuna impresa o capogruppo individuerà un referente – dotato delle facoltà proprie del ruolo – nell'ambito della funzione risorse umane/relazioni sindacali, che potrà farsi supportare, di volta in volta, dalle funzioni competenti che, per le materie cui sono preposte, siano necessarie a garantire l'efficacia del presente Accordo.

10. Benessere sui luoghi di lavoro

Il presente Accordo mira a favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro.

Le Parti avvieranno, con criteri e modalità da concordare nell'ambito della Commissione nazionale di cui al Punto 9, un'indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa.

Le Parti esamineranno in un apposito gruppo di lavoro eventuali fenomeni che possano assumere rilievo in connessione con il tema del benessere sui luoghi di lavoro.

11. Norma finale

Trascorso un anno dalla sottoscrizione del presente Accordo, che sarà allegato al prossimo contratto collettivo nazionale di lavoro, ciascuna delle Parti potrà chiedere di tenere un incontro di verifica sullo stato di attuazione dell'Accordo stesso.

REGOLAMENTO DELLA COMMISSIONE NAZIONALE –
ACCORDO NAZIONALE 8 FEBBRAIO 2017 SU POLITICHE
COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il 17 ottobre 2017, in Milano

1. Composizione

La Commissione nazionale è composta da:

- due rappresentanti per ogni Organizzazione sindacale stipulante i ccnl ABI (con possibilità di indicare eventuali sostituti);
- un uguale numero di rappresentanti designati da ABI.

La Commissione individua al proprio interno due Coordinatori, uno di parte sindacale ed uno di parte datoriale, cui è attribuita la funzione di assicurare l'operatività della Commissione stessa, ivi incluse le attività di convocazione delle riunioni e la predisposizione dei relativi ordini del giorno.

La prima nomina dei Coordinatori avrà valenza sino al 31 dicembre 2018 e le successive avranno cadenza di norma biennale.

2. Compiti

Con l'obiettivo di indirizzare, favorire e monitorare l'attuazione coerente di quanto previsto dall'Accordo 8 febbraio 2017 – anche attraverso una opportuna interlocuzione con gli organismi aziendali o di gruppo costituiti – alla Commissione nazionale sono attribuiti i seguenti compiti:

1. acquisire informazioni, diffondere le buone pratiche e eventualmente realizzare iniziative congiunte in materia di politiche commerciali, informazione, formazione e comunicazione, sistemi di incentivazione;
2. interloquire con le commissioni o gli organismi bilaterali di confronto costituiti in sede aziendale o di gruppo ai sensi del Punto 9, comma 6, dell'Accordo 8 febbraio 2017;
3. avviare una comune azione allo scopo di accrescere il grado di conoscenza e di consapevolezza delle disposizioni sulle materie oggetto dell'Accordo 8

febbraio 2017, puntando in particolare sulla diffusione della cultura finanziaria etica e responsabile, sull'informazione, sulla formazione, sulla comunicazione, sull'ascolto attivo, sul clima aziendale, sui momenti di dialogo e sulle modalità di monitoraggio e diffusione delle buone pratiche, in un'ottica prioritaria di prevenzione;

4. redigere una relazione annuale relativa alla propria attività ed alle fattispecie esaminate, con il richiamato obiettivo di diffusione delle buone pratiche;
5. concordare criteri e modalità per avviare un'indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa;
6. svolgere momenti di confronto ove sorgano significative questioni riferite a fattispecie di rilievo, di carattere generale e non relative a singoli casi – da prospettare in forma aggregata e anonima – che non abbiano trovato composizione nelle sedi aziendali o di gruppo, in merito all'applicazione dell'Accordo 8 febbraio 2017.

3. Funzionamento

La funzione di segreteria della Commissione nazionale è svolta a cura dell'ABI. Sarà utilizzata a tali fini un'apposita casella di posta elettronica. Le riunioni della medesima Commissione hanno luogo presso la sede dell'Associazione di Roma o di Milano e saranno valide indipendentemente dal numero dei presenti.

- A) Per l'espletamento dei compiti di cui ai numeri da 1 a 5 la Commissione nazionale si riunisce con cadenza almeno annuale. Le riunioni funzionali a quanto sopra potranno avere luogo, anche a richiesta di una delle parti, su iniziativa dei Coordinatori che valuteranno anche le relative urgenze;
- B) Per il compito di cui al numero 6, la Commissione nazionale si riunisce, in presenza dei rappresentanti dell'impresa interessata e delle relative strutture sindacali, entro 30 giorni dal ricevimento della relativa segnalazione.

I soggetti legittimati ad effettuare le predette segnalazioni sono:

- le commissioni/organismi bilaterali aziendali/di gruppo di cui al Punto 9, comma 6, dell'Accordo 8 febbraio 2017;
- le aziende/le capogruppo, anche tramite i referenti individuati ai sensi del Punto 9, comma 10, dell'Accordo 8 febbraio 2017;
- gli organismi sindacali aziendali/di gruppo, per il tramite delle rispettive Segreterie nazionali.

Le segnalazioni dovranno pervenire per iscritto alla menzionata casella di posta elettronica e dovranno contenere tutti gli elementi utili per consentire alla Commissione nazionale di effettuare la necessaria istruttoria, anche al fine di valutare la riconducibilità della fattispecie ai requisiti di cui al citato numero 6.

La Commissione nazionale può chiedere alle parti aziendali/di gruppo ulteriori informazioni e/o chiarimenti. La Commissione provvederà ad una opportuna rendicontazione delle attività della Commissione stessa. È assicurata, in ogni caso, la dovuta riservatezza delle informazioni acquisite in tale ambito.

* * *

Nel corso della prima riunione si stabilirà l'agenda dei lavori della Commissione.