

Verbale di riunione

Parma, il 15.07.2026

Tra

CA Italia S.p.A., anche in qualità di Capogruppo,

e

le Delegazioni delle OO.SS. **Fabi, First-Cisl, Fisac-Cgil, Ulca e Unisin Falcri-Silcea-Sinfub.**

Premesso che

- in un contesto economico caratterizzato da veloci cambiamenti del mercato e dei processi organizzativi, si rende necessario un costante impegno alla diffusione di comportamenti corretti e buone pratiche da agire nello svolgimento delle attività;
- è volontà del Gruppo continuare a valorizzare le proprie persone, affermando quotidianamente i principi di centralità, rispetto e dignità quali valori imprescindibili dell'organizzazione del lavoro;
- in materia di Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro, il Gruppo ha recepito nel 2017 i contenuti dell'accordo quadro (recepito nel CCNL) sottoscritto a livello di settore riaffermandone principi e finalità;
- nel 2019 l'Azienda ha introdotto nel Gruppo la "Carta del Rispetto", una raccolta di "buone pratiche" finalizzata a promuovere l'inclusione di tutte le persone, delle loro idee e del valore che possono portare;
- con comunicazione datata 27.11.2023, i componenti sindacali della Commissione bilaterale in tema di Politiche Commerciali del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia hanno invitato l'Azienda a valutare una serie di linee guida nell'ottica di prevenire comportamenti difformi, nonché di favorire il coinvolgimento e la promozione delle best practice;
- nel 2024 è stato promulgato da parte aziendale il "Book delle Buone Pratiche", che l'Azienda si impegna a pubblicare su OnLife ed inviare via mail a tutto il Personale del Gruppo;
- è volontà comune delle Parti quella di continuare a favorire la realizzazione di relazioni positive, promuovendo comportamenti orientati alle buone pratiche da agire nello svolgimento di tutte le attività;

- le Parti intendono valorizzare quanto previsto dagli artt. 45, 57 e 58 del CCNL 23.11.2023 rispettivamente riferiti alla disconnessione e alle politiche commerciali (e successive eventuali modifiche o integrazioni);

le Parti hanno condiviso quanto segue

Art.1

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente verbale di riunione.

Art.2

L'Azienda si impegna a continuare il percorso culturale finalizzato alla diffusione della normativa in materia di Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro anche attraverso l'adozione di comportamenti virtuosi da osservare nella relazione tra i colleghi anche attraverso iniziative formative strutturate (finanziabili anche attraverso FBA) e momenti di confronto periodico finalizzati a verificare l'effettiva applicazione dei principi contenuti nel presente verbale;

Art.3

Tra gli interventi volti ad esprimere e diffondere detti principi, le Parti hanno condiviso l'allegato documento sui "Corretti Comportamenti Manageriali", orientato a diffondere e consolidare una corretta cultura manageriale, i cui contenuti costituiscono riferimento operativo nei comportamenti organizzativi;

Art.4

I contenuti dell'allegato documento sui "Corretti Comportamenti Manageriali" verranno pubblicati sulla intranet Aziendale e trasmessi a tutto il personale (ivi incluse le figure manageriali), sia attraverso i canali comunicativi aziendali (mail, portale aziendale, riunioni) che attraverso specifici percorsi formativi obbligatori.

L'Azienda si impegna ad intervenire tempestivamente attraverso le competenti strutture HR, nel caso in cui vengano segnalati comportamenti non coerenti con i contenuti del presente documento allegato, anche a seguito di specifiche segnalazioni delle Organizzazioni Sindacali o della Commissione bilaterale sulle politiche commerciali.

L'Azienda, di volta in volta, relazionerà la Commissione politiche commerciali riguardo a tali interventi.

Art. 5

Le Parti – anche su richiesta di una sola di esse – si incontreranno per effettuare una verifica in merito all'applicazione del presente verbale.

CA Italia

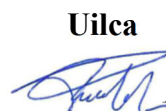
(in qualità di Capogruppo)

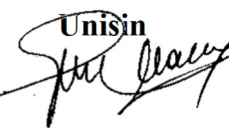


Fabi


First-Cisl


Fisac-Cgil


Uilca


Unisin


Allegato al verbale di riunione del 15.07.2026

Pensare ed agire quotidianamente nell'interesse dei nostri colleghi

“Corretti Comportamenti Manageriali”

I Comportamenti Manageriali e gli stili comunicativi devono assicurare il rispetto del Work Life Balance e della dignità personale e professionale. In particolare, tali comportamenti devono:

COINVOLGERE TUTTE LE PERSONE DEL TEAM NELLA STRATEGIA DI GRUPPO

- Le riunioni di staff allargate sono da estendere a tutte le persone del team;
- Le persone sono da coinvolgere nelle varie iniziative del Gruppo, valorizzandone i diversi ruoli;
- Le riunioni sono da convocare evitando l'eccessiva frequenza e con adeguato preavviso, tenendo conto:
 - di evitare di sollecitare colleghe e colleghi fuori dall'orario lavorativo, con attenzione ai part time;
 - degli impegni già presenti nell'agenda dei partecipanti;
 - della necessità di favorire i collegamenti da remoto;
 - della necessità di un ordine del giorno.

EVITARE IL SOVRACCARICO DI RICHIESTE ESTEMPORANEE

- L'invio di mail deve essere effettuato evitando che più interlocutori scrivano mail sugli stessi temi e con frequenza eccessiva, anche chiedendosi se siano lo strumento corretto per coinvolgere colleghe e colleghi;
- La rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata, di norma, sulla base di strumenti approntati centralmente dall'Azienda, evitando abusi, eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni.

PROMUOVERE UN DIALOGO COSTRUTTIVO ORIENTATO ALLA VALORIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Evidenziare i successi e le best practices;
- Inviare e-mail relative alle prestazioni solo ai diretti interessati e chiedendoci sempre se siano lo strumento corretto per coinvolgere colleghe e colleghi;
- La consultazione di elenchi comparativi o report di performance che confrontino in maniera diretta o indiretta i risultati commerciali è riservata alle sole funzioni deputate al coordinamento commerciale ed è finalizzata ad individuare le pratiche positive e le aree di miglioramento; non ne è consentita la diffusione attraverso mail, messaggi, riunioni o altri canali aziendali fatte salve le specifiche situazioni richieste dai contest aziendali.

SUPERARE L'ABITUDINE DI PARLARE SEMPRE E SOLO DI NUMERI E DI RISULTATI

- È opportuno prevedere riunioni e incontri / spazi in cui parlare anche di temi più connessi alla strategia e ai valori del Gruppo;
- Nelle mail/messaggi/riunioni, oltre che chiarire gli aspetti quantitativi, è necessario spiegare anche il «come» e il «perché», focalizzandosi sul supporto, sulla

valorizzazione dei punti di forza, sulla promozione della crescita professionale e sulla ricerca di soluzioni, prestando anche attenzione al clima aziendale, evitando a tal fine di evidenziare gli insuccessi e le criticità.

EVITARE UN LINGUAGGIO ABRASIVO

- I comportamenti devono essere allineati alle previsioni del CCNL sulle Politiche commerciali e all'Accordo di Gruppo sulle "Politiche commerciali e organizzazione del lavoro" del 15.11.2017;
- I momenti di confronto individuale dedicati alla condivisione di feedback relativi ai comportamenti individuali non devono essere effettuati in presenza di altri colleghi. Nel fornire feedback è bene essere rispettosi verso gli altri ed utilizzare criteri oggettivi, per mantenere il dialogo in un contesto costruttivo e collaborativo;
- È necessario fare attenzione al linguaggio (es. nei testi mail devono essere evitati toni aggressivi, caratteri con sottolineato, grassetto, maiuscolo, ecc.), evitando l'utilizzo di termini e forme linguistiche che richiama scenari conflittuali e catastrofisti;
- Offrire a tutti la possibilità di esprimersi mettendo tutte le persone nella condizione di dare il proprio contributo.

DIMOSTRARE MAGGIORE ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DELLE PERSONE

- È necessario fornire risposte tempestive per soddisfare al meglio le esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori del Gruppo;
- È opportuno lavorare sulla pianificazione delle presenze in modo tale da accogliere le esigenze delle persone (es. pianificazione ferie, permessi);
- È necessario prevedere spazi di ascolto attivo delle problematiche dei singoli e dei team (essere sensibili ai segnali di stress e segnalarli).

Le comunicazioni commerciali di lavoro avvengono esclusivamente tramite dispositivi e canali aziendali.

L'utilizzo delle apparecchiature aziendali in dotazione avviene nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa, garantendo il diritto della lavoratrice/lavoratore ai tempi di riposo giornalieri e settimanali, dei periodi di ferie e degli altri legittimi titoli di assenza.

È opportuno che le comunicazioni tramite strumentazione telematica risultino di contenuto sintetico e chiaro, evitando l'inoltro massivo a soggetti non direttamente interessati dalle comunicazioni medesime.

CA Italia
(in qualità di Capogruppo)



Fabi

First-Cisl

Fisac-Cgil

Ulca

Unisin

