

VERBALE DI ACCORDO
CUSTOMER SUPPORT E DEVELOPMENT

In Milano, il giorno 17 febbraio 2026

Tra

Banco BPM, anche nella sua qualità di Capogruppo

e

la Delegazione Sindacale di Gruppo Banco BPM costituita dalle OO.SS. Fabi, First-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca e Unisin Falcric-Silcea-Sinfub

Premesso che:

- l'utilizzo di canali diretti per l'accesso ai servizi bancari è in costante crescita a fronte della continua evoluzione tecnologica;
- il Gruppo Banco BPM ha nel tempo aggiornato il proprio modello di business e di servizio, con azioni di sviluppo di carattere organizzativo e societario orientate ad assicurare alla clientela un'offerta personalizzata e un servizio qualitativamente sempre più elevato;
- per rispondere all'evoluzione dei comportamenti dei clienti (privati e imprese), la realizzazione di tali azioni di sviluppo continua a essere accompagnata e supportata da un importante percorso di trasformazione digitale, in sinergia con l'azione commerciale svolta dai colleghi della rete distributiva fisica a presidio dei territori;
- in ragione di quanto precede si pone l'esigenza di individuare un trattamento normativo omogeneo per tutto il personale assegnato al CSD che accompagni il percorso di evoluzione del modello di servizio sempre più orientato alla multicanalità e alla digitalizzazione dei servizi;

si conviene quanto segue:

Articolo 1 - Premesse

Le premesse fanno parte integrante del presente Accordo.

Articolo 2 - Avvio del confronto per la definizione di una normativa collettiva unica di riferimento per il personale assegnato al CSD

Con le finalità di individuare un trattamento normativo omogeneo per tutto il personale assegnato al CSD che sia coerente con le attuali esigenze del Gruppo Banco BPM e più rispondente ai bisogni del personale, le Parti concordano di dare avvio ad un confronto negoziale per addivenire progressivamente ad una intesa in merito a:

1. articolazione dell'orario di lavoro in turni e indennità di turno;
2. pausa pranzo, buono pasto e servizio mensa per il personale turnista;
3. smart working, con riferimento alle previsioni di cui all'ultimo alinea dell'articolo 2 dell'Accordo sperimentazioni lavoro agile del 13 maggio 2025;
4. inquadramenti e percorsi professionali;

5. registrazioni dei canali audio e video di comunicazione con la clientela e utilizzo degli applicativi di customer center (profili ex art. 4 Legge 300/70).

Articolo 3 - Articolazione dell'orario di lavoro in turni e indennità di turno

Il personale assegnato al CSD la cui attività lavorativa è organizzata in turni avrà un orario di lavoro distribuito su 5 giorni alla settimana dal lunedì al sabato (con due giorni di riposo settimanale non necessariamente consecutivi), con turni della durata di 7 ore e 12 minuti (per complessive 36 ore settimanali), comprensivi di tre intervalli di 15 minuti ogni due ore di attività (come previsto dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche).

L'allegato 1, che costituisce parte integrante del presente accordo, riporta gli orari dei turni che troveranno applicazione nei confronti di tutti gli operatori turnisti a far tempo dal 1° giugno 2026.

I lavoratori verranno adibiti ad una delle articolazioni di orario di cui all'allegato 1 per un periodo non inferiore ad una settimana.

Eventuali modifiche del turno assegnato potranno avvenire:

- per esigenze organizzative aziendali;
- su richiesta del lavoratore, previo assenso del Responsabile o di un suo delegato.

In caso di richiesta del lavoratore, saranno consentiti fino a un massimo di 5 spostamenti di turno giornaliero al mese.

A tali spostamenti potranno aggiungersi ulteriori 5 variazioni mensili determinate da esigenze organizzative aziendali.

Pertanto il numero complessivo degli spostamenti di turno non potrà superare di norma e salvo casi eccezionali le 10 variazioni mensili.

La programmazione dei turni avverrà utilizzando criteri oggettivi e trasparenti e l'Azienda ne darà comunicazione agli interessati di norma con riferimento ai turni del secondo mese successivo e con un preavviso non inferiore a 30 giorni. Sul punto da parte aziendale è espresso l'impegno a ricercare soluzioni organizzative che consentano di ampliare i termini del preavviso e della durata della programmazione.

Per consentire il regolare avvio dell'attività lavorativa, nel rispetto degli orari di lavoro, il personale turnista del CSD avrà a disposizione fino a cinque minuti dall'avvio del turno di lavoro prima di connettersi, e non sarà tenuto a gestire nuove interazioni durante gli ultimi cinque minuti del turno, salvo quelle eventualmente già in corso.

Nell'allegato 2, che costituisce parte integrante del presente accordo, sono individuate le indennità spettanti in relazione ai singoli turni di lavoro.

Dichiarazione aziendale

Nell'assegnazione dei turni e degli spostamenti del turno assegnato, al fine di favorire la conciliazione dei tempi vita lavoro, saranno tenute in considerazione eventuali esigenze di carattere personale e familiare quali, ad esempio, quelle connesse alla titolarità di permessi ex Legge 104/92 (per sé stessi o per i familiari), allo stato di gravidanza o alle necessità di cura della prole fino a 3 anni di età.

Norma transitoria

Viene garantito il mantenimento dei trattamenti indennitari attualmente in essere al personale in servizio presso il CSD alla data di sottoscrizione della presente intesa e già destinatario del "Accordo orario di lavoro per gli operatori turnisti di contact center e filiale virtuale Webank" del 1/11/2009.

Articolo 4 – Pausa pranzo, buono pasto e servizio mensa per il personale turnista

Per tutto il personale del CSD che lavora su turni seguendo lo schema orario di cui all'allegato 1), è prevista, con decorrenza 1° giugno 2026, la fruizione di una pausa pranzo collegata alla pausa di 15 minuti prevista dal D. Lgs. 81/2008 per complessivi 45 minuti per il pranzo (e 30 minuti per la cena). ~~In~~ ~~tal caso~~, L'orario di fine turno verrà quindi posticipato di 30 minuti (o 15 minuti) in modo da garantire da parte del lavoratore l'erogazione di una prestazione lavorativa retribuita della durata di 7 ore e 12 minuti, per un totale di 36 ore settimanali e sarà riconosciuto il buono pasto secondo quanto previsto dall'accordo "Contratto di secondo livello del Gruppo Banco BPM – parte seconda" del 10/01/2019.

Tutto il personale assegnato alla sede di Milano, la cui prestazione lavorativa è articolata in turni e, potrà accedere al servizio mensa secondo la normativa contrattuale di secondo livello tempo per tempo vigente per il restante personale della richiamata sede (anche agli effetti dell'erogazione del buono pasto in caso di scelta di non adesione al servizio).

E' inoltre prevista l'erogazione di un buono pasto nella misura intera di cui all'accordo "Contratto di secondo livello del Gruppo Banco BPM – parte seconda" del 10/01/2019 per la giornata di sabato, per i festivi infrasettimanali e per le turnazioni collocate nella fascia oraria che va dalle 12.55 alle 22.15 (nell'ambito della quale non è prevista la possibilità di accedere alla mensa).

In relazione a quanto precede si veda l'allegato 3 che sintetizza i trattamenti di cui al presente articolo.

Norma transitoria: con riferimento al corrente anno 2026, sarà richiesto ai lavoratori assegnati alla sede di Milano di esprimere la propria volontà in merito alla fruizione del servizio mensa entro il 31 maggio 2026.

Articolo 5 – Tempistica del confronto

Fermo quanto previsto dagli articoli 3 e 4, il confronto sulle diverse tematiche inerenti al CSD verrà svolto in momenti successivi dando priorità alla materia dello smart working, con le tempistiche definite nell'ambito dell'art 5 dell'"Accordo sperimentazioni lavoro agile" del 13 maggio 2025.

Per quanto riguarda gli inquadramenti e i percorsi professionali, le Parti si danno atto della necessità di attendere gli esiti dell'evoluzione del CSD in Filiale Digitale prevista dal Piano Strategico, nonché dei lavori del "Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria" (costituito con il CCNL del 23 novembre 2023 con funzioni di cabina di regia), che monitora e analizza anche l'evoluzione dei modelli organizzativi del lavoro, ivi compresa la c.d. "banca digitale".

Unitamente a quanto precede anche in merito al punto 5 in occasione della trasformazione del CSD in Filiale Digitale verrà attivato un confronto finalizzato alla definizione della materia delle registrazioni dei canali audio e video di comunicazione con la clientela e dell'utilizzo degli applicativi di customer center.

Articolo 6 – Formazione e affiancamento

Considerato il valore strategico della formazione quale strumento per accompagnare la realizzazione delle profonde trasformazioni in atto nel settore bancario, anche nell'attuale fase sempre più impattata dai processi di digitalizzazione e dall'innovazione tecnologica, le Parti confermano la centralità dell'aggiornamento professionale e dello sviluppo delle competenze con particolare attenzione alla formazione obbligatoria abilitante lo svolgimento di specifiche attività.

In tale ottica, alle risorse del CSD continueranno ad essere assicurati adeguati percorsi di formazione e affiancamento, oltre alla formazione obbligatoria abilitante prevista per tutto il restante personale, per garantire il miglior svolgimento delle attività loro assegnate, sia con riferimento alla attività commerciale che a quella di assistenza e supporto alla clientela.

Articolo 7 – Disposizioni finali

Le previsioni del presente accordo troveranno applicazione a partire dal 1° giugno 2026 e fino al 31.12.2027, salvo diversa scadenza che sarà concordata dalle Parti nell'ambito del confronto sulla normativa di secondo livello.

Dalla medesima data del 1° giugno 2026, fatto salvo quanto previsto nella norma transitoria dell'art. 3, si intende definitivamente superata ogni pregressa disciplina in argomento in essere presso i due ex Gruppi BP e BPM, anche con particolare riferimento all' "Accordo orario di lavoro per gli operatori turnisti di contact center e filiale virtuale Webank" del 1/11/2009.

Le Parti si impegnano sin d'ora ad incontrarsi in caso di variazioni organizzative che comportino necessità di modifiche rispetto alle tematiche di cui alla presente intesa.

Banco BPM

anche in qualità di Capogruppo

Delegazione Sindacale - Gruppo Banco BPM

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN FALCRI SILCEA SINFUB

Allegato 1

FULL TIME	DURATA PAUSA
7:25-15:07	30 min. *
7:55-15:37	30 min. *
8:25-16:07	30 min. *
8:55-16:37	30 min. *
9:25-17:07	30 min. *
9:55-17:37	30 min. *
10:25-18:07	30 min. *
10:55-18:37	30 min. *
11:25-19:07	30 min. *
11:55-19:37	30 min. *
12:25-20:07	30 min. *
12:55-20:22	15 min. **
13:25-20:52	15 min. **
13:48-21:15	15 min. **
14:18-21:45	15 min. **
14:38-22:05	15 min. **
14:53-22:20	15 min. **

7 ore e 12 minuti giornalieri per 5 giorni alla settimana, per complessive 36 ore settimanali

* la pausa pranzo è determinata da 30 minuti con l'aggiunta della pausa da 15 min ex Decreto 81/08

** la pausa pranzo è determinata da 15 minuti con l'aggiunta della pausa da 15 min ex Decreto 81/08

Allegato 2

FULL TIME	DURATA PAUSA	INDENNITA'
7:25-15:07	30 min. *	€ 9,00
7:55-15:37	30 min. *	€ 4,50
8:25-16:07	30 min. *	€ 4,50
8:55-16:37	30 min. *	€ 4,50
9:25-17:07	30 min. *	€ 4,50
9:55-17:37	30 min. *	€ 4,50
10:25-18:07	30 min. *	€ 5,50
10:55-18:37	30 min. *	€ 5,50
11:25-19:07	30 min. *	€ 6,00
11:55-19:37	30 min. *	€ 6,00
12:25-20:07	30 min. *	€ 6,00
12:55-20:22	15 min. **	€ 6,00
13:25-20:52	15 min. **	€ 8,00
13:48-21:15	15 min. **	€ 8,00
14:18-21:45	15 min. **	€ 11,00
14:38-22:05	15 min. **	€ 20,00
14:53-22:20	15 min. **	€ 20,00

Per la prestazione lavorativa nei giorni festivi (compresa la domenica) sarà riconosciuta una indennità di € 50

Allegato 3

	Trattamenti applicati
Sede servita da mensa - opzione fruizione mensa	• No ticket (salvo casi di chiusura della mensa) • Addebito costo del pasto • Ticket Contratto 2° livello per turni al sabato, festivi infrasettimanali e serali
Sede servita da mensa - opzione rinuncia mensa	• Ticket CCNL • Ticket Contratto 2° livello per turni al sabato, festivi infrasettimanali e serali
Sede non servita da mensa	• Ticket Contratto 2° livello per tutti i turni

I trattamenti riportati in tabella non trovano applicazione nelle giornate di lavoro agile