

PROTOCOLLO PER GLI ADDETTI A CANALI AD ACCESSO REMOTO

In Roma, ²² dicembre 2016

Tra

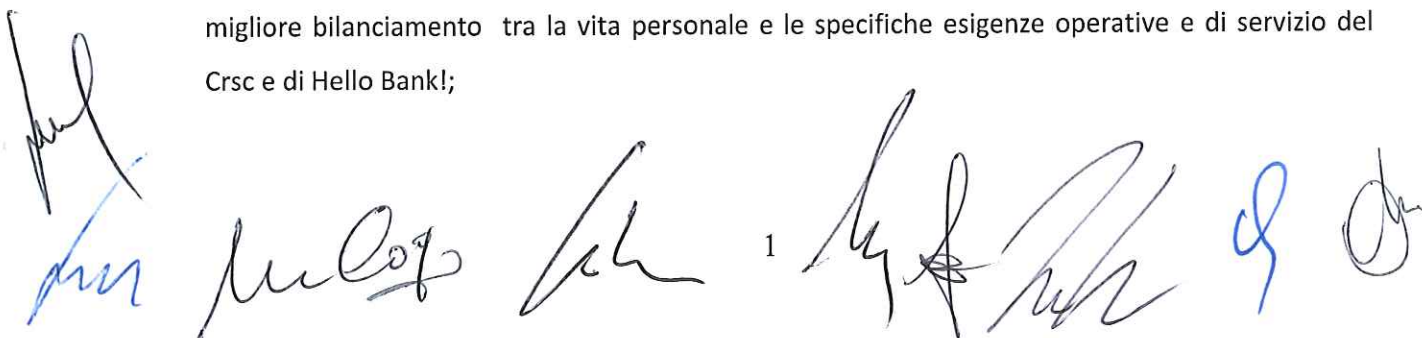
la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo

e

le Delegazioni Sindacali di Gruppo di Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Sinfub, Ugl Credito, Uilca e Unisin

premessi che

- le linee commerciali della BNL in relazione al piano di sviluppo per il 2020 hanno tra le priorità l'obiettivo di :
 - incrementare la base clienti nei segmenti a maggior valore, migliorare la redditività delle singole relazioni attraverso l'ottimizzazione del *cost to serve* per ciascun cliente e con modelli distributivi integrati e omni-canale, dei *customer journeys* completamente digitali e una piena flessibilità di scelta/utilizzo di differenti modelli di servizio da parte della clientela;
 - accompagnare lo sviluppo e la trasformazione professionale delle risorse umane verso i nuovi mestieri e le nuove modalità di lavoro indotte dai nuovi modelli di business;
- le attività svolte presso le strutture dei canali ad accesso remoto (allo stato, Crsc ed Hello Bank) sono ormai consolidate nel processo produttivo dell'Azienda e fanno parte integrante del modello di servizio di BNL; tali strutture, nei piani di sviluppo, presentati alle Organizzazioni sindacali, sono destinate a potenziarsi su diverse sedi;
- le parti convengono sulla volontà di individuare tutte le opportunità che possano favorire un migliore bilanciamento tra la vita personale e le specifiche esigenze operative e di servizio del Crsc e di Hello Bank!;



- in tale contesto, occorre considerare come l'attività presso le strutture in questione sia anche diventata, nel tempo, una possibile leva per gestire i processi di riconversione/riqualificazione professionale delle risorse della Banca verso attività commerciali, anche con l'obiettivo di evitare mobilità geografica. Questi processi sono sempre accompagnati da specifica attenzione ai momenti formativi;
- l'attenzione alla mobilità interna e verso altre strutture ha costituito, fin dall'avvio del Crsc, un elemento gestionale centrale per favorire le esigenze individuali e la crescita professionale delle risorse, in funzione delle necessità di copertura dei ruoli, in particolare di rete.

Tutto ciò premesso, le Parti concordano quanto segue

A. Le strutture del Crsc e di Hello Bank! costituiscono un punto di snodo fondamentale dei nuovi processi di servizio e assistenza/proposta commerciale e, pertanto, l'ingresso e lo sviluppo all'interno di queste strutture - come peraltro per il resto delle strutture aziendali - viene seguito con interventi di formazione e di training per consentire alle risorse di poter svolgere più ruoli nel tempo.

In questo contesto, BNL procurerà di favorire una ordinaria mobilità e, in particolare, la collocazione delle persone adibite al Crsc anche presso altre strutture aziendali, in presenza di specifiche esigenze organizzative o per favorire eventuali richieste personali.

RACCOMANDAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Le Organizzazioni Sindacali raccomandano l'adozione di politiche di mobilità del personale in forza presso il Crsc coerenti con l'obiettivo di favorire la crescita professionale del personale e la diversificazione delle esperienze lavorative degli addetti alla predetta struttura.

DICHIARAZIONE DI BNL

BNL, compatibilmente con le esigenze operative e con gli obiettivi di evoluzione dei nuovi modelli di servizio e, in questo ambito, del Crsc - volti ad accompagnare i clienti dai canali/processi "fisici" a quelli multicanale, a distanza e/o digitali - conferma il proprio impegno a continuare a porre la

Handwritten signature

Handwritten signatures and initials

massima attenzione al turn over delle risorse del Crsc, nell'ottica di agevolare lo sviluppo professionale – soprattutto dei lavoratori più giovani – e, a tratto più generale, la diversificazione e valorizzazione delle esperienze di lavoro, in coerenza con le attitudini dei lavoratori.

- B. I turni dovranno essere programmati con cadenza almeno quadrimestrale e comunicati ai lavoratori interessati con almeno 3 settimane di anticipo (2 settimane per Hello Bank!) rispetto al quadrimestre di riferimento.
- C. La percentuale massima di assenze contemporanee per assenze programmabili (ferie, ex festività, banca ore, ecc.) da parte del personale adibito al Crsc viene fissata al 15% per tutti i mesi dell'anno, mantenendo tuttavia una particolare attenzione per i mesi in cui si concentra la maggior parte delle richieste (periodo estivo e fine anno) in cui la percentuale potrà attestarsi al 20% ferma la necessità di garantire i necessari presidi per le singole competenze e i singoli poli.
- D. Ai lavoratori a tempo parziale che effettuino la propria prestazione di lavoro su turni verrà corrisposta, a far tempo dal 1° gennaio 2017 e per ciascun giorno in cui effettuino tale orario, l'indennità di turno in proporzione alla minore durata della prestazione lavorativa dell'interessato. A far tempo dalla medesima data, a tali lavoratori non sarà più riconosciuta la flessibilità in entrata di 30 minuti.
- E. L'Azienda – compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, produttive e di servizio – valuterà la possibilità di accogliere eventuali richieste volte alla trasformazione del proprio rapporto di lavoro in uno a tempo parziale verticale, provenienti da lavoratori con figli di età inferiore a 8 anni di età, residenti in Comuni diversi da quello della sede di lavoro e distanti più di 30 km da quest'ultimo – in questo caso il part time verticale potrà essere riconosciuto dall'Azienda sino al compimento dell'8° anno di età del bambino – e da lavoratori portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92. Il part time verticale potrà essere articolato su 3 o 4 giorni lavorativi nella settimana, comprensivi in ogni caso del lunedì, e – nel caso degli addetti al Crsc – con esclusione dall'effettuazione dei turni nei giorni lavorati e, conseguentemente, della relativa indennità.
- F. Gli operatori del Crsc e di Hello Bank!:
- che abbiano figli di età inferiore a 8 anni e siano residenti in Comuni diversi da quello della sede di lavoro e distanti più di 30 km da quest'ultimo, potranno – a richiesta – essere esclusi dall'effettuazione dei turni sino al compimento dell'8° anno di età del bambino;



3



- portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92 potranno – a richiesta – essere esclusi dall'effettuazione dei turni.

Le predette richieste dovranno pervenire all'Azienda almeno 60 giorni prima dell'inizio del periodo quadrimestrale di turno, al fine di poter predisporre in tempo utile la relativa articolazione.

I predetti colleghi osserveranno un orario giornaliero a tempo pieno o a tempo parziale, in relazione alle situazioni individuali, con esclusione della flessibilità in entrata. I lavoratori con orario a tempo pieno inizieranno il proprio orario giornaliero di lavoro alle ore 8.30, con un intervallo per la consumazione del pasto la cui durata dipende da quanto praticato nella singola Unità Produttiva per la generalità dei lavoratori. I lavoratori a tempo parziale potranno scegliere "l'orario fisso" tra quelli corrispondenti ai turni previsti sul singolo Polo per questa tipologia di lavoratori.

Naturalmente, nei casi suesposti non verrà corrisposta l'indennità di turno.

- G. Nei confronti del personale destinatario del presente Protocollo verrà avviata, in via sperimentale, una specifica *survey* da parte del medico competente dell'azienda con la somministrazione di un apposito questionario ricognitivo volto a recepire eventuali problematiche dei lavoratori in relazione alla tipologia di attività svolta. L'Azienda si impegna a portare a conoscenza le Organizzazioni sindacali firmatarie del presente Protocollo dei risultati della predetta *survey* e i relativi provvedimenti che si intendono adottare.
- H. L'Azienda si impegna a valutare la possibilità di individuare percorsi di crescita professionale per gli addetti al Crsc e ad Hello' Bank! – compatibilmente con le attitudini e le competenze acquisite dagli operatori, con le esigenze organizzative e con l'evoluzione dei flussi di lavoro delle singole attività presenti e future – nell'ambito dei previsti incontri di cui al "Verbale di Accordo in tema di sviluppo professionale e ruoli chiave" sottoscritto in pari data.
- I. Con l'obiettivo di favorire una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ferme comunque le esigenze operative e la necessità di un attento presidio dei turni, i lavoratori del Crsc e di Hello Bank! potranno effettuare cambi di turno attraverso l'applicativo "Borsa di scambio". Questo applicativo consente lo scambio di turno del singolo giorno tra operatori che hanno le stesse competenze e lo stesso orario giornaliero di lavoro (ad es., full time con full time; part time di pari ore; nell'ambito di settimane con pari giorni lavorativi).

La richiesta di un cambio di turno relativa a quelli con entrata alle 7.50 e a quelli con uscita alle 22.10, ovvero in caso di formazione pianificata – che non potrà essere effettuata attraverso l'applicativo "Borsa di scambio" – formerà oggetto di valutazione da parte delle Strutture competenti.

J. I turni presso le sedi del Crsc e di Hello Bank! si svolgeranno, su tutto il territorio nazionale, sulla base della tabella allegata.

Fermo quanto sopra, l'azienda fornirà un'apposita comunicazione preventiva alle RSA delle Unità produttive interessate circa i turni adottati localmente tra quelli previsti dalla menzionata tabella. Analoga informativa alle RSA sarà fornita, tempo per tempo, in caso di modifica dei turni adottati.

Nel caso di strutture del Crsc e di Hello Bank! che, al momento della sottoscrizione del presente Protocollo, già operano su turni, la prima comunicazione di cui al comma che precede sarà effettuata entro il 31 marzo 2017.

k. Il presente Protocollo, salvo quanto previsto da singoli punti dello stesso, ha natura sperimentale fino al 31 dicembre 2018 e potrà essere sottoposto a verifica in qualsiasi momento a richiesta di una delle Parti.

Le Parti si incontreranno comunque con cadenza quadrimestrale al fine di valutare l'andamento della sperimentazione stessa.

In vista del termine della sperimentazione, le Parti si incontreranno, nell'ambito della specifica Commissione, entro il 30 novembre 2018 al fine di effettuare le necessarie valutazioni in vista della prosecuzione dell'iniziativa.

Letto, confermato e sottoscritto

La Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo

Le Delegazioni Sindacali di Gruppo

FABI FIRST CISL FISAC/CGIL SINFUB UGL CREDITO UILCA UNISIN

FULL TIME						
CODICE	ENTRATA	USCITA	SABATO LAVORATIVO	DURATA GG	CTR	PAUSA GG
3625	07:50	15:14	no	07:24	FT	60 minuti
3626	08:20	15:44	no	07:24	FT	60 minuti
1105	08:45	16:09	no	07:24	FT	60 minuti
1472	09:00	16:24	no	07:24	FT	60 minuti
0160	09:36	17:00	no	07:24	FT	60 minuti
0489	10:15	17:39	no	07:24	FT	60 minuti
1480	10:36	18:00	no	07:24	FT	60 minuti
3627	11:16	18:40	no	07:24	FT	60 minuti
3628	12:46	20:10	no	07:24	FT	60 minuti
4431	13:16	20:40	no	07:24	FT	60 minuti
1062	14:46	22:10	no	07:24	FT	60 minuti
0256	07:50	14:00	si	06:10	FT	45 minuti
1063	08:00	14:10	si	06:10	FT	45 minuti
1345	08:45	14:55	si	06:10	FT	45 minuti
0884	12:50	19:00	si	06:10	FT	45 minuti
1064	14:20	20:30	si	06:10	FT	45 minuti

PART TIME						
CODICE	ENTRATA	USCITA	SABATO LAVORATIVO	DURATA GG	CTR	PAUSA GG
1700	07:50	12:26	no	04:36	PT23	15 minuti
1649	08:24	13:00	no	04:36	PT23	15 minuti
1650	08:45	13:21	no	04:36	PT23	15 minuti
1651	11:40	16:16	no	04:36	PT23	15 minuti
4041	14:00	18:36	no	04:36	PT23	15 minuti
1653	15:30	20:06	no	04:36	PT23	15 minuti
4959	17:34	22:10	no	04:36	PT23	15 minuti
1681	07:50	11:40	si	03:50	PT23	15 minuti
0074	08:25	12:15	si	03:50	PT23	15 minuti
1316	10:20	14:10	si	03:50	PT23	15 minuti
1257	14:30	18:20	si	03:50	PT23	15 minuti
0700	08:00	14:00	no	06:00	PT30	30 minuti
1551	08:20	14:20	no	06:00	PT30	30 minuti
0983	09:10	15:10	no	06:00	PT30	30 minuti
4861	12:40	18:40	no	06:00	PT30	30 minuti
4480	14:00	20:00	no	06:00	PT30	30 minuti
0689	16:10	22:10	no	06:00	PT30	30 minuti
0111	09:10	14:10	si	05:00	PT30	30 minuti
5005	13:40	18:40	si	05:00	PT30	30 minuti

Handwritten signatures in blue ink, including several distinct cursive signatures and a large stylized mark on the right side.