Verbale di Accordo

Il giorno 12 giugno 2024, in Modena,

tra

l'Azienda BPER Banca S.p.A (di seguito, per brevità, "BPER")

e le Delegazioni Aziendali e di Gruppo delle Organizzazioni Sindacali:

- FABI nelle persone di Antonella Sboro, Alessandro Mutini, Stefano Seghezza, Stefano Del Soldato Scavino, Pierluigi Baldini, Giuseppe De Felice, Adriano Di Martino, Emanuele Cabboi, Andrea Zucchi, Alessandro Frontini, Giuseppe Imperio, Alberto Loda, Antonio Giovanni Vavassori, Alfredo Villa, Rossella Penserini, Lanfranco Nanetti, Rossella Orlando, Antonella Favoino, Stefano Rossi Mel, Federica Padovani, Laura Querzè, Mauro Bertolino, Vincenzo Persico, Massimo Morelli, Antonio Patera, Fabio Maravalli, Giuseppe Galleri, Giovanni Dell'Aquila, Franca Di Gaetano, Antonino Geraci Mara Mallardo, Marco Paolini, Matteo Forzanini, Luca Alessandrelli, Marco Bondi;
- FIRST CISL nelle persone di Emilio Verrengia, Elisabetta Artusio, Alberto Broggi, Maurizio Davi, Franca Fancellu, Filippo Antonio Roberto Fiori, Michele Fiscarelli, Bruna Massa, Francesco Melis, Matteo Muzio, Massimiliano Perona, Andrea Pisu, Salvatore Porcu, Mario Raimondi, Sabrina Schieri, Gianpietro Spigone, Andrea Anguissola, Antonella Manca, Fabrizio Mattioli, Luca Mellano, Marco Militerno, Giulio Olivieri, Efisio Paulis, Eva Pellegrini, Marco Piccolo, Antonio Polcaro, Raffaella Ravarra, Patrizia Severi, Alberto Staffa;
- FISAC CGIL nelle persone di Nicola Cavallini, Pasquale Bruno Lorenzo, Andrea Matteuzzi, Alessandro Lobina, Anna Trovato, Marco Del Brocco, Eleonora Orlandi, Maria Agueci, Sabrina Marricchi, Alfredo Pellone, Glorita Unida, Nunzia Colantonio, Carlo Gallinotti, Samuel Paganini, Fausto Segati, Gelsomino Gonnella, Pierfrancesco Tatozzi;
- UILCA nelle persone di Paolo Tassi, Marco Aversa, Mauro Corte, Luca Cremonini, Claudia Dabbene, Pierre D'Alessio, Erica Giorgini, Calogero Tramuto, Antonio Continolo, Alberto Forlai, Aldo Vallarelli, Alessandra Piccoli, Antonella Losenno, Antonino La Rosa, Barbara Arienti, Beatrice Assandri, Claudio Migliorini, Dario Tognoli, Davide Micheli, Francesco Battaglia, Gabriele Bortolani, Giacomo Negro, Giuseppe Abate, Maria Luisa Serina, Mario Rosario Azzaro, Maurizio Fusari, Sandro Marchese;
- UNISIN nelle persone di Andrea Bonvicini, Claudio Febbraro, Alessia Ronchetti, Raffaello Andalò, Domenico Sechi, Manuel Mari, Luca Troilo, Fortunato Bruno, Matteo Bruni, Marco Pegolo, Nicola Scognamiglio, Maria Angela Angeretti, Alessandro Pellicoro, Samantha Burzi, Simone Menichini, Mirko Menicacci, Roberto Venturelli, Alberto Carloni, Paolo Bellotti, Sara Brancolini, Marco Farfanelli, Federico Soliani Raschini, Sabrina Balducchi, Fabio Massini, Simone Gizzi, Gianluigi Budriesi.

premesse che:

- il Piano Industriale 2022-2025 "Bper e-volution" prevede il rafforzamento dell'offerta digitale sviluppata sulla base delle esigenze della clientela con l'obiettivo di incrementare progressivamente il numero di prodotti venduti e di servizi offerti attraverso il canale digitale;
- in data 11 aprile 2023 è stata trasmessa dalla Capogruppo BPER alle delegazioni sindacali di Gruppo l'informativa "*Gruppo Bper Banca | Piano Industriale 2022-2025 – Bper e-volution. Filiali On Line. Interventi di calibrazione delle attività nei territori*";

- in data 3 ottobre 2023 è stata trasmessa dalla Capogruppo BPER alle delegazioni sindacali di Gruppo ed alle Segreterie Nazionali Sindacali l’informativa “Gruppo BPER Banca S.p.A. - Piano Industriale 2022 – 2025 Bper e-volution. Evoluzione del Modello Operativo – B-Customer. Riconfigurazioni organizzative in BPER Banca S.p.A e Banco di Sardegna S.p.A. Razionalizzazione della Rete sportelli del Gruppo - filiali BPER Banca S.p.A. e Banco di Sardegna S.p.A.” prevedendo, in tema di “Modello operativo Filiale Digitale”, un arricchimento dell’offerta commerciale mediante il progressivo rilascio di prodotti/servizi che potranno essere acquistati dalla clientela direttamente attraverso il canale digitale e la definizione di una nuova articolazione oraria di servizio delle filiali online, entrata effettivamente in vigore dal 5 febbraio 2024, che comprende anche lo svolgimento dell’attività lavorativa nel giorno di sabato;
- le OO.SS. dichiarano che l’arricchimento del servizio alla clientela attraverso il canale digitale, seppur innovativa, sia ancora difficilmente praticabile in ampie zone della penisola, stante anche la composizione media anagrafica della clientela verso fasce di età medio/alta. Rilevano inoltre nella implementazione dei canali digitali un elemento di ulteriore criticità rispetto all’abbandono dei territori e alla crescente desertificazione bancaria attraverso ulteriori chiusure di presidi fisici che penalizzano maggiormente le persone più deboli;
- l’Azienda dichiara che le iniziative intraprese sono volte a mantenere l’attuale profilo del Gruppo Bper, proseguendo il processo di trasformazione in atto, volto da un lato a creare i presupposti di un adeguato e coerente presidio dei territori che tenga in considerazione il mutato contesto e nel contempo a realizzare gli obiettivi del Piano Industriale 2022-2025 prevedendo un percorso di digitalizzazione del modello distributivo, di adeguamento dei modelli di servizio alla clientela in ottica omnicanale e di creazione di cultura digitale;
- le OO.SS., nel ribadire che l’adeguato e coerente presidio dei territori non può prescindere dal mantenimento della rete fisica, raccomandano all’azienda di gestire i grandi cambiamenti legati all’innovazione tecnologica, in osservanza dei dettami del CCNL in tema banca digitale, investendo contestualmente nella costante formazione delle lavoratrici e dei lavoratori orientata alla evoluzione delle conoscenze competenze e professionalità delle persone del Gruppo Bper – che ne rappresentano la più importante risorsa - e di cui le Parti condividono la centralità;
- le Parti nel ribadire l’importanza strategica e la centralità delle FOL all’interno del Gruppo BPER, nonché il loro ruolo essenziale di sostegno funzionale e commerciale all’attività della Rete, confermano l’applicazione di tutte le pattuizioni collettive, comprese quelle in materia di strumenti finalizzati a favorire le richieste di miglior gestione dei tempi di vita e di lavoro;
- le Parti si sono accordate per effettuare appositi incontri sviluppando un confronto nell’intento di individuare e definire il quadro normativo di riferimento;
- in data 3 gennaio 2024 l’Azienda ha comunicato alle OO.SS. i nuovi orari di lavoro in vigore dal 5 Febbraio 2024, successivamente dettagliati durante l’incontro del 27 Febbraio 2024, con l’illustrazione delle slide, presentate in tale data che formano parte integrante del presente accordo;

si è convenuto quanto segue:

Art. 1 - Premessa

La premessa costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Art. 2 – Turni, indennità e postazioni

A tutto il personale in servizio:

- verrà fornita, con un anticipo di almeno 15 gg, la pianificazione dei turni con vista trimestrale, la quale verrà poi confermata. Nel caso di particolari esigenze organizzative di variazione, le modifiche dovranno essere comunicate entro il 15 di ogni mese con riferimento al mese successivo, fermo restando il rispetto dei piani ferie approvati secondo le disposizioni di CCNL e della relativa circolare aziendale;
- verrà data la possibilità di richiedere il cambio del proprio turno di lavoro settimanale o giornaliero con un preavviso di almeno una settimana;
- che opera secondo l'orario settimanale 6x6 verrà riconosciuta una indennità pari a € 30,00 lordi per ogni sabato di effettiva presenza in servizio;
- assegnato al turno lavorativo 14:48/22:00, per ogni giorno di effettuazione di tale orario, verrà riconosciuta un'ulteriore indennità di € 15,00 lordi giornalieri, oltre quanto previsto da CCNL vigente in tema di turno diurno.

Nel caso di cambiamenti delle fasce orarie l'Azienda ne darà comunicazione alle OO.SS e le parti si incontreranno - previa richiesta delle OO.SS - secondo le previsioni del CCNL, per valutare gli impatti da essi derivanti e ricercare le conseguenti soluzioni.

Con riferimento a quanto previsto dal primo alinea del presente articolo, l'Azienda si impegna ad ampliare le tempistiche di pianificazione dei turni e di anticipata comunicazione degli stessi (anticipo di almeno 45 giorni e pianificazione dei turni con vista almeno semestrale) ai dipendenti entro il 1° gennaio 2025 compatibilmente con le esigenze tecniche, organizzative e produttive.

Ogni dipendente della filiale on line ha una propria sede fisica di assegnazione presso cui sono disponibili postazioni di lavoro aziendali rispettose della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni. Tali postazioni sono utilizzabili con le dotazioni messe a disposizione dall'Azienda che garantiscono il rispetto della medesima normativa. Quanto sopra, fermo restando il possibile ricorso al lavoro agile, secondo le previsioni tempo per tempo vigenti.

Art. 3 - Criteri di attribuzione del buono pasto

L'assegnazione del buono pasto alle lavoratrici/lavoratori, tenuto conto di quanto previsto in materia dall'art. 53 del CCNL 19 dicembre 2019, come rinnovato con accordo del 23 novembre 2023, avviene attualmente secondo i seguenti criteri e comunque con riferimento alla regolamentazione tempo per tempo vigente nel Gruppo BPER.

I lavoratori con contratto di lavoro full time in tutte le articolazioni orarie, con esclusione dei turnisti, ricevono l'importo giornaliero previsto per il personale full time per ogni giornata di presenza in servizio in cui venga effettuata "la pausa per il pranzo", intesa come l'intervallo previsto all'art. 108 C.C.N.L. ABI rinnovato con accordo del 23 novembre (con presenza sia durante l'orario antimeridiano che pomeridiano).

I lavoratori full time che prestano servizio su 6 giornate lavorative, indipendentemente dalla effettuazione della "pausa per il pranzo" beneficeranno dell'importo giornaliero previsto per il personale full time per ogni giornata di presenza in servizio nella quale effettuano una prestazione lavorativa di almeno 6 ore; in caso di giornate con prestazione inferiore a 6 ore e comunque non inferiore a 4 ore ricevono per quelle giornate l'importo previsto per i lavoratori part time.

I turnisti, sia full time che part time, ricevono l'importo giornaliero previsto per il personale full time per ogni giornata di presenza in servizio nella quale effettuano una prestazione lavorativa di almeno 6 ore (pausa ex art. 8 D.Lgs. 203/66); in caso di giornate con prestazione inferiore a 6 ore e comunque non inferiore a 4 ore ricevono per quelle giornate l'importo previsto per i lavoratori part time.

Ai lavoratori con contratto di lavoro part time il buono pasto sarà riconosciuto sulla base della specifica articolazione oraria individuale, come di seguito espresso:

- a) per ogni giornata di lavoro in cui non è prevista l'effettuazione della pausa pranzo (non è prevista la presenza in orario antimeridiano o pomeridiano) e viene effettuato un orario giornaliero di almeno 4 ore, verrà corrisposto l'importo giornaliero previsto per il personale part time;
- b) per le giornate in cui è effettuata la pausa pranzo (con presenza sia durante l'orario antimeridiano che pomeridiano), verrà riconosciuto l'importo giornaliero previsto per i lavoratori full time.

In deroga ai criteri previsti dalla normativa nazionale ed aziendale come sopra riportata, per l'attribuzione del Buono Pasto, che resta confermata, le Parti convengono che le ore di assenza per "riposo giornaliero" (allattamento) e/o di "permessi orari Legge 104" per se stessi, di seguito permessi, contribuiscono al raggiungimento del monte ore previsto per l'assegnazione del buono pasto, sia per la fascia part time sia per la fascia full time, nelle modalità indicate nei punti precedenti.

Art. 4 - Formazione, addestramento e affiancamento

Le parti convengono sulla centralità della formazione come strumento di sviluppo professionale del personale.

In tale ottica, concordano che alle risorse coinvolte vengano assicurati adeguati percorsi di formazione, affiancamento e addestramento, oltre alla formazione obbligatoria prevista per tutto il resto del personale di Bper Banca, garantendo l'adeguata fruizione della stessa sia in modalità webinar che in presenza secondo le previsioni tempo per tempo vigenti.

In particolare, l'attività formativa dovrà essere svolta preferibilmente in aula (anche virtuale) ed in luoghi dedicati e con durata non inferiore alle 2 ore.

Le attività di affiancamento, comunque denominate e attuate, fatta salva la facoltà del collega di richiederle al bisogno, dovranno essere di norma pianificate con anticipo di almeno una settimana e limitate per durata (30 min) e frequenza (2 volte al mese). L'affiancamento del singolo dipendente sarà effettuato, in via esclusiva e da un'unica risorsa che svolge attività di coordinamento e supporto, ad oggi assegnata al Servizio Digital Branch, di norma individuata nelle figure dei Coordinatori del Team in servizio presso la medesima FOL del collega affiancato, salvo diversa specifica richiesta del lavoratore. Gli affiancamenti saranno unicamente finalizzati alla crescita e all'aggiornamento professionale e a tali attività non corrisponderà alcuna reportistica.

In ogni caso, l'eventuale assegnazione del personale oggetto del presente accordo a mansioni diverse rispetto a quelle svolte in precedenza sarà supportata da adeguati interventi di riqualificazione. In particolare, al fine di favorire l'ingresso nel nuovo ruolo, saranno predisposte idonee iniziative di formazione e affiancamento, anche con ricorso - limitatamente alla formazione - a finanziamenti pubblici e/o del fondo di solidarietà di settore e/o del Fondo Banche Assicurazioni (FBA). I dipendenti interessati potranno aggiornare l'auto rilevazione delle competenze in occasione della eventuale modifica di ruolo. In merito all'adibizione a nuove tipologie di mansioni i "piani formativi" dedicati saranno attuati in coerenza con le necessità di riconversione e riqualificazione del personale coinvolto, ferma restando la fruizione della formazione obbligatoria.

Le OO.SS. richiamano l'Azienda alla importanza di una formazione preventiva che valorizzi gli aspetti normativi, da rendicontare in confronti successivi, al fine di una efficace valorizzazione delle competenze richieste e per un corretto svolgimento delle mansioni assegnate.

L'Azienda nel prendere atto del richiamo sopra enunciato, conferma che la formazione per la copertura del ruolo debba essere una formazione efficace ed efficiente.

Art. 5 - Aggiornamento professionale e riunioni di team

Alle risorse assegnate alle Filiali On Line sarà garantita la possibilità di fruire di momenti di approfondimento (a titolo di esempio aggiornamenti procedurali e/o commerciali) finalizzati all'aggiornamento professionale, che verranno tempo per tempo messi a disposizione dei dipendenti. In presenza di aggiornamenti essenziali per fornire una corretta consulenza alla clientela, gli stessi avverranno ad inizio del turno.

Le riunioni di team dovranno essere pianificate preventivamente, come previsto dall'Accordo di Gruppo 30 marzo 2022 su Politiche Commerciali e organizzazione del lavoro, di cui si conferma l'applicazione all'intero perimetro delle FOL.

Le OO.SS. ritengono essenziale al corretto e lineare svolgimento dell'attività lavorativa nelle FOL il puntuale aggiornamento dei colleghi, fino ad oggi garantito dal c.d. "self learning". Dichiarano altresì che la eventuale mancata disponibilità a offrire questa opportunità non potrà essere motivo di attribuzione di disservizi a carico dei colleghi.

Art. 6 - Adibizione al turno 6x6

L'individuazione del personale da adibire all'articolazione oraria 6x6 avverrà, secondo una logica di turnazione tra i dipendenti in servizio nelle filiali on line e, compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative e produttive, salvo che abbiano dato la propria disponibilità in forma scritta allo svolgimento dell'attività lavorativa secondo tale articolazione oraria, non coinvolgerà i dipendenti appartenenti a:

- categorie protette;
- destinatari di legge 104 art.3 comma 3 per sé stessi o per familiari;
- part-time;
- genitori titolari di assegno aziendale per figli portatori di handicap o comunque con certificazione di invalidità superiore al 70%.

In caso di mutate esigenze personali e familiari, i dipendenti rientranti nelle precitate categorie potranno richiedere l'adibizione a turni differenti. L' Azienda si impegnerà a valutare in via prioritaria dette richieste compatibilmente con le proprie esigenze organizzative.

Nelle settimane di adibizione al Turno "6x6" in caso di fruizione di ferie per l'intera settimana, il computo delle ferie avverrà secondo quanto previsto dalla normativa nazionale tempo per tempo vigente. Conseguentemente saranno sottratte al massimo 5 giornate di ferie e comunque le eventuali giornate di festività infrasettimanali non determineranno mai decurtazione di giornate di ferie e non concorreranno al computo delle ferie per quella settimana (es. settimana con 1 festività infrasettimanale = 4 gg di ferie; settimana con 2 festività infrasettimanali = 3 gg di ferie). In caso di fruizione nella sola giornata di sabato, il sabato sarà conteggiato come 1 giorno di ferie.

Art. 7 - Mobilità professionale, mobilità territoriale

Restano confermati gli impegni, in materia di percorsi inquadramentali, definiti dall'art. 2, comma 8, e dall'art. 5, commi 1 e 3, dell'Accordo 23/12/2023 nonché tutte le previsioni tempo per tempo vigenti in materia di mobilità territoriale.

L'Azienda valuterà, entro 3 mesi, le richieste del personale dipendente, operante presso le FOL, finalizzate al proseguimento del proprio percorso professionale in altri ambiti della stessa Capogruppo, sia per svilupparlo che per accedere a posizioni professionali presso altre aziende del Gruppo Bper.

L'azienda valuterà altresì, entro 3 mesi, le richieste di coloro che volessero sviluppare/proseguire il proprio percorso professionale presso le Filiali On line di Bper Banca.

Tali istanze saranno valutate e riscontrate dall'Azienda entro 6 mesi, seguendo l'ordine cronologico delle richieste pervenute.

L'Azienda comunicherà semestralmente, a richiesta delle OO.SS., il numero delle richieste di cui sopra rimaste inevase.

Art. 8 - Flessibilità

Al personale delle FOL si conferma l'applicazione delle norme sulla flessibilità previste sia dalla contrattazione di primo sia da quella di secondo livello.

Art. 9 - Connessione e Disconnessione

Per consentire il regolare avvio dell'attività lavorativa, e nel rispetto degli orari di lavoro, il personale in servizio presso le FOL dovrà avere a disposizione 5 minuti dall'avvio del turno di lavoro prima di potersi connettere, e non sarà tenuto a gestire nuove interazioni durante gli ultimi 5 minuti del turno, salvo quelle eventualmente già in corso.

La durata dell'intervallo per la consumazione del pasto – ove previsto – non potrà comprimersi per effetto di interazioni telefoniche avviate in prossimità del relativo orario di inizio e che sfiorino oltre il predetto orario: il tempo occupato da tali interazioni verrà recuperato prolungando in maniera corrispondente l'orario di fine della pausa pranzo, sempre nel rispetto dell'orario di lavoro.

Fuori dell'orario di lavoro, il personale dipendente non è tenuto all'accesso e connessione al sistema informativo aziendale e potrà disattivare i propri dispositivi di connessione. Il Personale delle FOL non è vincolato ad attivarsi prima dell'inizio del proprio orario di lavoro.

Ferme restando le previsioni di cui agli artt. 44 CCNL e della Legge n. 81/2017, viene confermato che il mancato rispetto delle relative prescrizioni può formare oggetto di segnalazione quale comportamento non conforme anche ai sensi degli Accordi sulle Politiche Commerciali nazionale e del Gruppo BPER.

Art. 10 - Comportamenti aggressivi nei confronti degli addetti della FOL

Il comportamento aggressivo nel posto di lavoro è rappresentato da ogni azione che comprenda generalmente gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo.

Il lavoratore impiegato nella FOL, in presenza di comportamenti aggressivi da parte degli utenti, in relazione alla propria interazione lavorativa, potrà segnalarlo al proprio responsabile, che acquisirà ogni eventuale ulteriore necessaria informazione per una valutazione complessiva dell'evento che tenga anche conto di eventuali aspetti riconducibili alle modalità di erogazione del servizio e/o agli specifici prodotti / servizi collocati alla clientela.

Tali informazioni saranno messe a disposizione della struttura a cui rispondono le FOL (oggi Servizio Digital Branch) e delle altre funzioni aziendali interessate, in primis quella deputata alla salute e sicurezza sul lavoro, e costituiranno presupposto per l'assunzione di azioni adeguate.

In riferimento a tutto quanto sopra, anche ai fini della tutela della Privacy dei lavoratori, si specifica che la documentazione elettronica inviata alla clientela nell'ambito del rapporto commerciale e/o di assistenza comunque rispetterà gli obblighi normativi tempo per tempo vigenti.

RACCOMANDAZIONE delle OO.SS.: alla luce di quanto esposto nel presente articolo si raccomanda l'aggiornamento del vigente DVR alle fattispecie descritte in ambito FOL.

Art. 11 - Riascolti

Resta confermato quanto già previsto dall'accordo di Gruppo del 10 luglio 2019 e le tutele in esso previste a favore del dipendente.

Inoltre, con riferimento a quanto previsto dall'art. 5 comma 1 del sopracitato Accordo, viene precisato che la struttura originariamente individuata nell'Ufficio Supporto Operativo Monetica di Banca di Sassari, è sostituita dalle seguenti unità organizzative (nell'ambito delle quali sono confluite le relative attività):

- Operations di Bibanca
- Risk Monitoring and anti Fraud Management di Bibanca.

Art. 12 - Servizi alle FOL

L'Azienda predisporrà per ogni FOL locali adeguatamente attrezzati che consentano al personale la consumazione dei pasti.

RACCOMANDAZIONE delle OO.SS: le OO.SS. raccomandano all'Azienda di individuare, laddove possibile, aree di parcheggio dedicate e limitrofe agli stabili in cui si svolge l'attività che consentano, prioritariamente a chi svolge i turni con termine nel tardo pomeriggio, di potere parcheggiare in aree sicure e videosorvegliate.

Art. 13 – Incontri di verifica

Considerata l'evoluzione in corso delle attività delle Filiali On line, le Parti si potranno incontrare a partire dal mese di settembre 2024 ogni 4 mesi, dietro richiesta di una delle Parti anche a seguito di considerazioni emerse in sede di Comitato Ristretto, per valutare eventuali impatti sul personale.

DISPOSIZIONI FINALI

Salvo disdetta, fatto salvo quanto previsto all'art. 9 al primo paragrafo che avrà decorrenza dal 01/01/2025, le previsioni di cui al presente accordo avranno decorrenza a far data dalla firma del medesimo e continueranno a trovare applicazione sino alla sottoscrizione di un nuovo accordo.

Quanto sopra anche alla luce degli esiti delle attività correlate alla cabina di regia prevista dal CCNL 23 novembre 2023 in materia di digitalizzazione.

BPER Banca S.p.A.

(anche in qualità di Capogruppo in nome e per conto delle Società interessate)

Le Organizzazioni Sindacali:

FABI

FIRST – CISL

FISAC – CGIL

UILCA

UNISIN