

## PROTOCOLLO PER I CANALI AD ACCESSO REMOTO

Il giorno 29 aprile 2021, in Roma

Tra

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

e

le Delegazioni Sindacali di Gruppo di Fabi, Ulca e Unisin

Premesso che

- La BNL conferma, tra le priorità delle proprie linee commerciali, 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 omnicanale, dei *customer journeys* completamente digitali e una piena flessibilità di scelta/utilizzo di differenti modelli di servizio della clientela;
  - accompagnare lo sviluppo e la trasformazione professionale delle risorse umane verso nuovi mestieri e modalità di lavoro innovative indotte dall'evoluzione dei modelli di business;
- le attività svolte allo stato attuale presso le strutture dei canali ad accesso remoto della Divisione Commercial Banking e Rete Agenti (CRSC e Direct Banking) e di altre Divisioni/Direzioni (SAC, Agenam e Assistenza Commerciale PAC) fanno parte integrante del modello di servizio BNL, volto ad assicurare una sempre maggiore coerenza con l'evoluzione delle esigenze della clientela in parallelo con l'evoluzione tecnologica;
- 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 del Direct Banking;

- 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;
- la Banca conferma l'importanza strategica dei canali ad accesso remoto e il relativo progressivo potenziamento, anche alla luce dello sviluppo tecnologico, delle nuove modalità di lavoro ad esso collegate insieme alla crescente tendenza della clientela ad utilizzare nuovi canali distributivi e di contatto, resi ancora più rilevanti, in questa fase, dall'emergenza pandemica in atto;
- le Parti si sono più volte incontrate nell'ambito dei lavori della specifica Commissione per definire la revisione di alcune misure già adottate e l'introduzione di nuove opportunità per i lavoratori e l'azienda, prestando particolare attenzione a coloro che, con motivazioni differenti, necessitano di sostegno e supporto;

Tutto ciò premesso, le parti concordano quanto segue

Il Centro Relazioni e Sviluppo Clientela (CRSC) e il Direct Banking evidenziano una differenziazione rispetto alla propria attività:

- il CRSC svolge attività di assistenza qualificata nei confronti della clientela della Divisione Commercial Banking e Rete Agenti e della clientela della Divisione Private Banking e Wealth Management e di proposizione commerciale sulla clientela di competenza;
- Il Direct Banking svolge attività di proposizione commerciale su clientela in portafoglio (Individuals ed Hello Bank!), attraverso un servizio di consulenza qualificato e completo a 360 gradi, svolto con modalità innovative e rispondenti alle nuove preferenze della clientela.

In ragione di tale differenziazione il presente Protocollo è articolato in 2 sezioni specifiche afferenti alle 2 Strutture e in una successiva Parte Generale.

## **CENTRO RELAZIONI E SVILUPPO CLIENTELA (CRSC)**

### **A) PROGRAMMAZIONE DEI TURNI**

I turni dovranno essere programmati con cadenza almeno quadrimestrale e comunicati ai lavoratori interessati con almeno 3 settimane di anticipo rispetto al quadri mestre di riferimento.

I turni presso le Sedi del CRSC si svolgeranno su tutto il territorio nazionale sulla base della tabella A allegata.

Posta la necessità di assicurare un'equa rotazione nei turni e nell'adibizione alle diverse attività interne del CRSC, anche al fine di mantenere aggiornati tutti i colleghi sui prodotti commerciali e sulle varie lavorazioni interne, per i consulenti del CRSC che svolgono in prevalenza attività c.d. asincrone (ad es., lavorazione ticket, mail, ecc.), i turni saranno concentrati nella fascia che va dalle 8.00 alle 18.40 dal lunedì al venerdì ed il sabato fino alle 14, fermo restando che in caso di esigenze dell'azienda o per alleviare la pressione sui turni serali che potrebbe verificarsi in caso di picchi di attività sui diversi Poli del CRSC potranno essere coinvolti in tale tipologia di turni. In questi casi l'Azienda si impegna a dare tempestiva comunicazione alle persone interessate, laddove l'esigenza dovesse emergere successivamente alla programmata comunicazione dei turni quadrimestrali.

Compatibilmente con le esigenze organizzative, produttive e di servizio e considerata la preminente esigenza di garantire in ogni caso l'operatività delle Strutture del CRSC – anche con riferimento alle diverse competenze dei consulenti o ai periodi ad elevata concentrazione di assenze per ferie di cui al punto D) che segue – l'Azienda si impegna a fare in modo che nella programmazione quadrimestrale dei turni i consulenti adibiti prevalentemente ad attività in cuffia possano avere, nell'arco di ciascun mese di programmazione, almeno 1 settimana in cui i turni terminino entro le ore 17 e 1 settimana in cui i turni terminino entro le ore 19.

Inoltre, ferme le esigenze organizzative, produttive e di servizio di cui sopra e in coerenza con quanto previsto al comma che precede, la Banca si impegna comunque a cercare di ottimizzare ulteriormente la turnistica, anche per promuovere la miglior conciliazione dei tempi vita/lavoro, adottando i seguenti criteri:

- ✓ pubblicazione dei turni ottimizzata secondo il piano ferie in sede di assegnazione dei turni di apertura (7:50), chiusura (20:10-20:40) e sabato, tenendo conto delle ferie pianificate dai consulenti;
- ✓ distribuzione equilibrata nella pianificazione dei turni di apertura (7:50) e chiusura (20:10-20:40) in relazione alle singole competenze dei consulenti;

- ✓ rotazione del sabato, evitando la consecutività di settimane con tali giornate soprattutto sui poli con minore organico, in modo da facilitare eventuali cambi turno tra i consulenti.

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.

## **B) CAUSALI DI ESONERO DAI TURNI**

I consulenti del CRSC:

- che abbiano figli di età inferiore a 8 anni e che abbiano la residenza/dimora abituale in Comuni diversi da quello della sede di lavoro e distanti più di 25 km da quest'ultimo, ovvero, per i quali sia necessario un tempo di viaggio tra i due diversi Comuni superiore a 1 ora e 10 minuti per l'andata ed altrettanto per il ritorno, per un tempo complessivo superiore a 2 ore e 20 minuti – rilevando il tempo di percorrenza tra la località di residenza e quella della sede di lavoro, secondo le prassi in uso, in base alle mappe della “Guida Michelin” ([www.viamichelin.it](http://www.viamichelin.it)) o altro strumento analogo – potranno, a richiesta, essere esclusi dall'effettuazione dei turni sino al compimento dell'8° anno di età del bambino;
- che abbiano figli portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92 potranno - a richiesta - essere esclusi dall'effettuazione dei turni;
- portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92 potranno - a richiesta - essere esclusi dall'effettuazione dei turni.

L'azienda, compatibilmente con le proprie esigenze produttive ed organizzative si impegna a valutare con la massima attenzione le richieste provenienti da quei consulenti che, pur non avendo le caratteristiche di cui al comma che precede, siano caratterizzate da rilevanti e comprovate esigenze personali e/o familiari.

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 non in turno, 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 scegliendo un orario di inizio della propria prestazione corrispondente a uno dei turni presenti nella fascia 7.50 - 9,30, 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 prestiti sul singolo Polo per questa tipologia di lavoratori.

I consulenti CRSC che fruiscono dei riposi giornalieri ex art.39 del D.Lgs. n. 151/2001 (c.d. permessi per allattamento), per il periodo in cui fruiscono dei predetti permessi e sino al compimento dell'anno di età del bambino potranno articolare il proprio orario giornaliero di lavoro scegliendo un orario di inizio della propria prestazione corrispondente a uno dei turni presenti nella Tabella in allegato, mantenendolo, salvo diverse esigenze del consulente stesso, fino al compimento dell'anno di età del bambino.

#### **C) CAMBI TURNO**

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 potranno effettuare cambi di turno attraverso l'applicativo "Borsa di scambio". Questo applicativo consente lo scambio di turno del singolo giorno tra consulenti 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.

Nei casi di cambio turno derivante da comprovate necessità e urgenze (ad es., problemi di salute di familiari entro il primo grado), la Banca si impegna a valutare con la massima disponibilità e rapidità le relative richieste che, in via del tutto eccezionale, potranno essere comunicate all'Azienda in modalità alternative all'applicativo (telefono, mail).

#### **D) PERCENTUALE MASSIMA PER ASSENZE PROGRAMMABILI**

La percentuale massima di assenze contemporanee programmabili (ferie, ex festività, banca ore, ecc.) da parte del personale adibito al CRSC viene fissata al 15% per tutti i mesi dell'anno. Laddove le richieste degli interessati rientrino in tale percentuale, le stesse saranno approvate dall'Azienda. La Banca manterrà una particolare attenzione per i mesi in cui si concentra la maggior parte delle richieste in cui la percentuale potrà attestarsi al 20% nel mese di luglio e al 30% nel mese di agosto e nel periodo delle festività di fine anno (24 dicembre - 7 gennaio), ferma la necessità di garantire i

necessari presidi per le singole competenze e i singoli poli. BNL, in occasione del periodo annuale di pianificazione delle ferie stabilito dall'Azienda, darà evidenza ai consulenti circa il livello di raggiungimento delle predette percentuali.

### **DIRECT BANKING**

#### **E) PROGRAMMAZIONE ANNUALE DEI TURNI**

La programmazione dei turni dovrà essere rilasciata entro il 20 gennaio di ogni anno per i 12 mesi successivi, ossia a partire dal 1° febbraio sino al 31 gennaio dell'anno successivo.

I turni presso le sedi del Direct Banking si svolgeranno, su tutto il territorio nazionale, sulla base della tabella B allegata e termineranno in ogni caso entro le ore 19.

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.

#### **F) CAUSALI DI ESONERO DAI TURNI**

I consulenti del Direct Banking:

- che abbiano figli di età inferiore a 8 anni e che abbiano la residenza/dimora abituale in Comuni diversi da quello della sede di lavoro e distanti più di 25 km da quest'ultimo, ovvero, per i quali sia necessario un tempo di viaggio tra i due diversi Comuni superiore a 1 ora e 10 minuti per l'andata ed altrettanto per il ritorno, per un tempo complessivo superiore a 2 ore e 20 minuti – rilevando il tempo di percorrenza tra la località di residenza e quella della sede di lavoro, secondo le prassi in uso, in base alle mappe della “Guida Michelin” ([www.viamichelin.it](http://www.viamichelin.it)) o altro strumento analogo – potranno, a richiesta, essere esclusi dall'effettuazione dei turni sino al compimento dell'8° anno di età del bambino;
- che abbiano figli portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92 potranno - a richiesta - essere esclusi dall'effettuazione dei turni;
- portatori di handicap grave ai sensi della L. n. 104/92 potranno - a richiesta - essere esclusi dall'effettuazione dei turni.

L'azienda, compatibilmente con le proprie esigenze produttive ed organizzative, si impegna a valutare con la massima attenzione le richieste provenienti da quei consulenti che, pur non avendo

le caratteristiche di cui al comma che precede, siano caratterizzate da rilevanti e comprovate esigenze personali e/o familiari.

Le predette richieste dovranno pervenire all'Azienda almeno 60 giorni prima del rilascio della pianificazione annuale dei turni, 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 non in turno, 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.

I consulenti Direct Banking che fruiscono dei riposi giornalieri ex art.39 del D.Lgs. n. 151/2001 (c.d. permessi per allattamento), per il periodo in cui fruiscono dei predetti permessi e sino al compimento dell'anno di età del bambino potranno articolare il proprio orario giornaliero di lavoro scegliendo un orario di inizio della propria prestazione corrispondente a uno dei turni presenti nella Tabella in allegato, mantenendolo, salvo diverse esigenze del consulente stesso, fino al compimento dell'anno di età del bambino.

#### ***PARTE GENERALE PER CRSC E DIRECT BANKING***

##### ***G) LAVORATORI A TEMPO PARZIALE CHE OPERANO SU TURNI***

Ai lavoratori a tempo parziale che effettuino la propria prestazione di lavoro su turni è corrisposta per ciascun giorno in cui effettuino tale orario, l'indennità di turno in proporzione alla minore durata della prestazione lavorativa dell'interessato. A tali lavoratori non sarà riconosciuta la flessibilità in entrata di 30 minuti.

##### ***H) PART TIME VERTICALE***

Nello spirito di cui all'articolo 3 dell'appendice 4 al CCNL, 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 che presentino rilevanti e comprovate esigenze personali e/o familiari, con particolare attenzione per coloro che abbiano figli di età inferiore a 8 anni – in quest'ultimo caso il

part time verticale potrà essere riconosciuto dall'Azienda sino al compimento dell'8° anno di età del bambino – e per i 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, in ragione delle caratteristiche dell'attività svolta, del lunedì e con esclusione dall'effettuazione dei turni nei giorni lavorati e, conseguentemente, della relativa indennità.

#### **I) TURN OVER E FORMAZIONE**

Le strutture del CRSC e del Direct Banking, pur differenziandosi nelle relative attività, costituiscono un punto di snodo fondamentale dei nuovi processi di servizio, consulenza 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 e al Direct anche presso altre strutture aziendali, in presenza di specifiche esigenze organizzative o per favorire eventuali richieste personali.

In tema di formazione la Banca e le Organizzazioni Sindacali hanno individuato e condiviso nel tempo importanti interventi formativi, nella convinzione che la formazione rappresenti un valido strumento finalizzato al supporto del raggiungimento degli obiettivi di creazione di valore dell'azienda attraverso l'incremento del patrimonio di competenze individuali, al mantenimento del valore professionale delle risorse e della loro occupabilità.

In questo contesto, si richiama, in particolare, il “Protocollo della formazione”, stipulato il 23 dicembre 2020 e applicabile, tra gli altri, a tutti i lavoratori della BNL, nell'ambito del quale le Parti hanno confermato come la formazione rappresenti - oltre che un elemento imprescindibile per un armonico sviluppo professionale – anche una delle leve strategiche per la realizzazione e il supporto dei processi legati all'implementazione di nuovi modelli organizzativi e hanno individuato principi e strumenti atti a garantire l'effettività della fruizione della formazione.

#### **RACCOMANDAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI**

Le Organizzazioni Sindacali raccomandano l'adozione di politiche di mobilità del personale in forza presso il CRSC ed il Direct Banking coerenti con l'obiettivo di favorire la crescita professionale del personale e la diversificazione delle esperienze lavorative, nonché per andare incontro a esigenze personali e/o familiari dei colleghi delle predette strutture.

## DICHIARAZIONE BNL

BNL, compatibilmente con le esigenze operative e con gli obiettivi di evoluzione dei nuovi modelli di servizio e, in questo ambito, del CRSC e del Direct – 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 massima attenzione al turn over delle risorse del CRSC e del Direct, 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, nonché, ove possibile, per andare incontro a esigenze personali e/o familiari dei colleghi delle predette strutture.

## **J) DOTAZIONE AGGIUNTIVA DI PERMESSI RETRIBUITI**

Al personale del CRSC e del Direct Banking, inquadrato nella categoria delle Aree Professionali, la cui attività è organizzata su turni e per il quale l’Azienda adotti l’orario di 37 ore settimanali con diritto all’indennità di turno diurno viene riconosciuta una dotazione aggiuntiva di permessi retribuiti pari a 4 ore l’anno, che si aggiungono alla riduzione di orario riconosciuta annualmente ai sensi dell’art. 102, comma 3, del CCNL 31 marzo 2015, rinnovato con Accordo del 19 dicembre 2019. Tale dotazione aggiuntiva dovrà essere frutta, inderogabilmente, entro l’anno di riferimento. In caso di sospensione o modifiche dell’attuale modalità di “finanziamento” del Fondo Nazionale per l’Occupazione (FOC) a carico del personale appartenente alle Aree Professionali, le Parti si incontreranno per valutare la perdurante coerenza di quanto disposto dalla presente norma con l’eventuale, nuovo impianto definito dalle Parti a livello nazionale.

## **K) SURVEY MEDICA**

Nei confronti del personale destinatario del presente Protocollo è stata effettuata, in via sperimentale e secondo le indicazioni del Medico Competente dell’Azienda, una specifica survey in tema di utilizzo della voce 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 ripetere la survey ogni 3 anni e a portare a conoscenza delle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente Protocollo i risultati della predetta survey e i relativi provvedimenti che si intendono adottare.

**M) VALIDITÀ**

Il presente Protocollo, di cui si conferma la rilevanza, ha validità fino al 31 dicembre 2023.

Le Parti si incontreranno a richiesta di una delle Parti per un'analisi sull'applicazione delle tematiche oggetto del Presente Protocollo o comunque attinenti al mondo dei Canali ad accesso remoto. Annualmente, in occasione di una delle previste riunioni della specifica Commissione Paritetica, la Banca fornirà alle Organizzazioni Sindacali un'informativa circa il numero di persone esonerate dai turni ai sensi di quanto previsto dal presente Protocollo.

Le Parti si incontreranno periodicamente, con cadenza quadrimestrale, nell'ambito della menzionata Commissione paritetica e comunque entro il 30 settembre 2023 al fine di effettuare le necessarie valutazioni in vista della prevista scadenza del presente Protocollo.

Letto, confermato e sottoscritto

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

Le Delegazioni Sindacali di Gruppo

FABI

UILCA

UNISIN