

IPOSTESI DI ACCORDO

Il giorno, 06 giugno 2017, in Firenze

Tra

FINDOMESTIC BANCA S.P.A., di seguito anche "Banca" e/o "Azienda"
e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle RSA FABI, FIRST CISL, FISAC CGIL, UILCA e UNISIN,

premessi che

- in data 02/07/2003, tra l'Azienda e le OO.SS. è stato stipulato un accordo relativo all'avvio di una fase di sperimentazione volta ad assicurare ai partner commerciali i servizi di assistenza telematica nell'arco dell'intera settimana, in linea con gli orari di apertura degli stessi partner commerciali;
- allo scopo di realizzare tale obiettivo è stata individuata la struttura aziendale centralizzata denominata Call Center Piattaforma Telematica;
- in data 23/11/2004, terminata la fase sperimentale della durata di un anno, tra l'Azienda e le OO.SS. è stato stipulato un accordo volto a rendere stabile l'attività del Call Center Piattaforma Telematica;
- in data 23/10/2012, le parti hanno sottoscritto un nuovo accordo all'interno del quale si è provveduto a ridefinire organicamente l'attività del Call Center Piattaforma Telematica che, a partire dal 23/10/2012, ha assunto la denominazione di PSC (Piattaforma Studio Centralizzato);
- in data 25/11/2014 le Parti hanno sottoscritto un ulteriore accordo relativamente alla suddetta struttura;
- tale Piattaforma nasce dalle esigenze commerciali espresse dalla realtà di mercato e dalla necessità di presidiarlo in maniera continuativa;
- dal 1 gennaio 2017 la Piattaforma Studio Centralizzato ha assunto la nuova denominazione di Continuity Credit & Partner Care (di seguito CCP) mentre i Centri Studio di Zona hanno assunto la denominazione di Credit & Partner Care di Area (di seguito CPA);
- l'Azienda, peraltro, conferma, ed entrambe le Parti del presente accordo condividono, che i CPA, rimangono, comunque, strategicamente centrali nell'ambito del Mestiere Credit e Partner Care e che, in futuro, continueranno a rivestire il ruolo principale per il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi stabiliti in tale mestiere;
- le Parti, inoltre, convengono sull'importanza della CCP quale struttura che realizza un'attività che garantisca continuità di servizio commerciale, esclusivamente a supporto ed integrazione dei CPA e, pertanto, ritengono necessario rinnovare sin da ora tale accordo in scadenza al 31/12/2018;
- data la sua attività di supporto, la CCP opererà, principalmente, su tutte le attività già svolte in tutte le strutture operative del Mestiere Credit e Partner Care;
- per l'intera durata del presente accordo e nell'ambito del Piano di sviluppo 2017 – 2020, l'azienda si impegna a sviluppare modelli organizzativi che in linea con il supporto e la prossimità al business vadano a garantire una adeguata allocazione delle attività in ciascun CPA sulla base delle zone o aree di business a ciascun CPA assegnate;
- in data 27 marzo 2017, le parti hanno sottoscritto un accordo sulla CCP che, alla data odierna, non è ancora entrato in vigore in quanto sottoposto a clausole sospensive;

tutto ciò premesso e considerato, si conviene quanto segue:

Art. 1 (Premesse)

Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;

Art. 2 (Mission)

La mission della CCP è quella di assicurare all'Azienda il presidio dei mercati che per le loro specifiche esigenze commerciali necessitano di supporto oltre il normale nastro orario standard, per tutto l'arco della settimana. Tale esigenza di continuità operativa e di supporto viene garantita anche ai partner non facenti parte della rete di Findomestic.

Tale attività verrà svolta dal lunedì al venerdì, dalle 14:30 alle 21:00 e nelle giornate di sabato e domenica dalle 09:00 alle 21:00. Tale fascia oraria non potrà in alcun caso essere ampliata, salvo quanto previsto al successivo articolo 7.

Le parti, quindi, concordano che proprio in virtù dei particolari orari di lavoro, la CCP continuerà nel suo compito istituzionale di supporto ai mercati, ferma la centralità dei CPA, intesa anche come numero di risorse. La suddetta

unità organizzativa si occuperà, inoltre, dell'attività telefonica inbound, per l'assistenza ai venditori, al Network ed ai partner non facenti parte della rete di Findomestic, in merito all'inserimento e alla gestione delle richieste di finanziamento. Tale attività verrà svolta dal lunedì al venerdì, dalle 17:30 alle 21.00 e nelle giornate di sabato e domenica 09.00-21.00.

In relazione al piano formativo annuale, come previsto nell'art. 4, realizzato dal canale Credit e Partner Care, l'Azienda si impegna ad adottare tutte quelle azioni specifiche volte a garantire la prossimità al business e a creare idonei backup operativi all'interno dei CPA, con il fine, in particolare, relativamente alle attività/lavorazioni attuali e future, di mantenere ferma la centralità dei CPA, come dichiarato in premessa.

In particolare, relativamente alle attività attualmente svolte dai dipendenti assegnati ai CPA, l'Azienda al fine di perseguire tale centralità, consoliderà, durante l'arco di vigenza del presente accordo, idonei percorsi formativi volti ad un progressivo allargamento delle "competenze studio" per il maggior numero possibile di advisor così da permettere ai CPA la possibilità di analizzare qualsiasi pratica di finanziamento, a prescindere dal canale di provenienza.

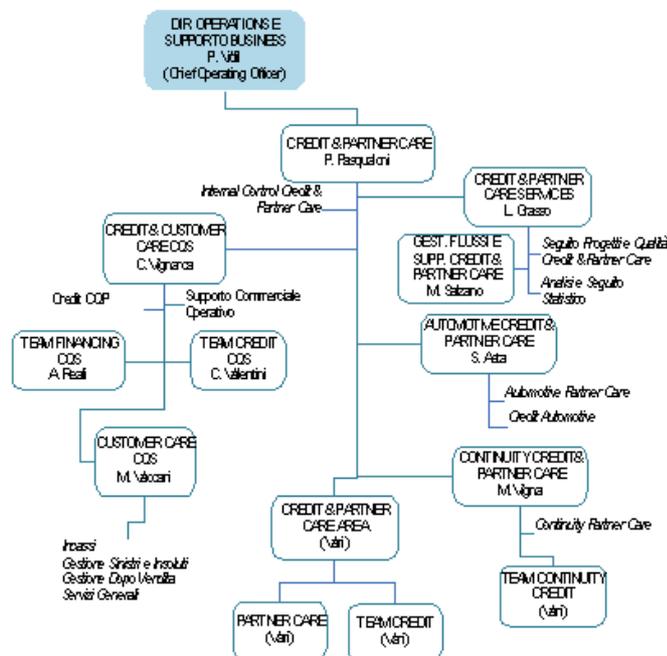
Art. 3 (Modello organizzativo)

La piattaforma, sia dal punto di vista dell'organizzazione delle attività, sia dal punto di vista degli orari, rimane a supporto ed integrazione dei CPA.

Per quanto concerne l'organizzazione:

- ✓ la struttura della CCP è dotata di un Responsabile;
- ✓ viene mantenuto il NOA che cura le attività di Continuity Partner Care ai venditori, direttamente in staff al Responsabile, con Senior;
- ✓ si conferma la struttura organizzativa in team che, attualmente, prevede due Team Continuity Credit con relativi Responsabili (team manager) e Senior.

Organizzazione in essere dal 18 gennaio 2017



Art. 4 (Formazione)

Le Parti condividono l'importanza strategica della formazione in Azienda ed, in particolare, nella CCP, per la crescita professionale del singolo lavoratore, al fine di poter garantire il supporto multicompetenza delle lavorazioni già presenti nei CPA e per favorire una migliore organizzazione del lavoro all'interno della struttura e, così, facilitando una job rotation, in ingresso ed in uscita, relativamente a questa particolare struttura.

L'Azienda, a tal proposito, si impegna, inoltre, a verificare la possibilità, per le nuove assunzioni a tempo determinato, di allungare la durata media dei contratti, per consentire una formazione sempre più adeguata, volta alla stabilizzazione delle risorse come previsto dall'art. 5 del presente accordo.

In relazione, peraltro, alla formazione erogata nei CPA, quale fattore determinante volto ad una maggiore specializzazione e professionalizzazione degli advisor e quindi ad un aggiornamento continuo delle multicompetenze, l'Azienda conferma un impegno crescente nella relativa erogazione, in particolare nell'ambito metodologico, oltre che di formazione sui nuovi prodotti e canali, tale da rendere effettiva la centralità dichiarata nella mission.

L'Azienda, durante l'ambito temporale di durata del presente accordo, con l'obiettivo di favorire il supporto e la prossimità al business di cui in premessa, attiverà specifici interventi formativi da erogare al maggior numero possibile di risorse assegnate al mestiere Credit e Partner Care, al fine di consolidare il progressivo ampliamento delle "competenze studio" di quest'ultime.

In occasione dell'incontro annuale di cui al successivo articolo 11, le Parti si confronteranno sull'intera materia disciplinata dal presente articolo, con un focus di approfondimento particolare riguardante lo stato dell'ampliamento delle competenze sopra indicato, fermo restando che quest'ultima sarà oggetto di confronto nella Commissione FBA.

Art. 5 (Occupazione)

L'Azienda, al fine di migliorare la composizione qualitativa delle tipologie contrattuali presenti nell'organico afferente al mestiere Credit e Partner Care, favorendo il consolidamento di forme contrattuali a tempo indeterminato oltre che il mantenimento delle professionalità formate nel tempo, attiverà, entro la scadenza temporale del presente accordo, iniziative coerenti con gli obiettivi strategici sopra indicati.

In particolare, la Banca provvederà a:

1. modificare la composizione dell'organico della CCP, riducendo progressivamente il numero di risorse assunte con contratti di lavoro a tempo determinato, in favore di dipendenti assunti a tempo indeterminato, cosicché, alla data del 31 dicembre 2020, i dipendenti a tempo indeterminato, calcolati in "teste", assegnati alla CCP risultino essere, almeno, il 60% dell'intero organico della CCP stessa. Tale modifica all'organico della CCP verrà realizzata anche grazie alle stabilizzazioni di cui al seguente punto 2 ;
2. stabilizzare a tempo indeterminato, complessivamente durante il periodo di vigenza del presente accordo, almeno 16 dipendenti assunti a termine che abbiano ricoperto, o ricoprano, al momento della stabilizzazione, un incarico nell'ambito del mestiere Credit e Partner Care, garantendo, comunque che almeno 4 stabilizzazioni verranno realizzate entro il 31 dicembre 2017. Le complessive stabilizzazioni verranno effettuate così da destinare, entro la scadenza del 31 dicembre 2020, almeno 6 risorse a tempo indeterminato nei 4 CPA, di cui almeno una per ciascun CPA. A tal proposito, le parti si danno reciprocamente atto che le stabilizzazioni oggetto del presente accordo saranno realizzate oltre le normali assunzioni previste dall'azienda, andando, ove possibile, a valorizzare i lavoratori che hanno già avuto in azienda contratti di lavoro per un periodo di tempo superiore a 18 mesi;
3. assegnare le eventuali nuove risorse da assumere a tempo determinato nelle strutture operative del mestiere Credit e Partner Care, preferibilmente in base alla allocazione delle attività in ciascun CPA sulla base delle zone o aree di business a ciascun CPA destinate.

Relativamente a quanto previsto al suddetto punto 2, le Parti si danno reciprocamente atto che le sei stabilizzazioni che nel periodo di vigenza del presente accordo verranno realizzate nei CPA di Milano, Roma, Catania e Napoli, saranno incrementali rispetto all'organico a tempo indeterminato presente al 31 dicembre 2016 in ciascuno dei CPA sopra elencati.

Si precisa, inoltre, che nel periodo di vigenza del presente accordo l'organico complessivo della CCP, conteggiato in teste IND e DET, non potrà superare il 25% dell'organico complessivo dei CPA di Milano, Roma, Catania e Napoli, conteggiato nella medesima maniera.

In relazione a quanto previsto dall'articolo 11 del presente accordo, nell'ipotesi di tacito rinnovo, l'Azienda si impegna ad effettuare almeno 16 stabilizzazioni a tempo indeterminato, per ogni quadriennio successivo alla scadenza dell'attuale accordo, sempre seguendo i medesimi criteri sopra individuati.

Art.6 (Flessibilità)

Fermo restando quanto previsto all'articolo 2 del presente accordo, le Parti si danno reciprocamente atto che la Banca avrà la facoltà di assegnare ad un gruppo di risorse appartenenti alla CCP, un orario di lavoro compreso tra le ore 09:00 e le ore 14:30, dal lunedì al venerdì, anche per svolgere attività non presenti nei CPA, fermo restando, comunque, l'impegno organizzativo del mestiere Credit e Partner Care a collocare, nell'arco di vigenza del presente accordo, eventuali nuove attività preferibilmente nei CPA, in ottemperanza al concetto di prossimità al business.

Tale gruppo di risorse non potrà essere, per ciascun anno di vigenza dell'accordo, superiore al 3,5% delle risorse medie annue assunte a tempo indeterminato, nell'anno precedente, nei CPA ed arrotondato all'unità superiore.

Le parti si danno reciprocamente atto che, in relazione alle previsioni di cui al presente articolo le risorse in esame sono, a tutti i fini, conteggiate come "teste" e non come FTE ed indipendentemente dalla tipologia contrattuale di assunzione.

Art. 7 (Orario di lavoro dei lavoratori)

Le Parti si danno reciprocamente atto che, all'interno della CCP, è presente un gruppo di risorse part time, assunte a tempo determinato, con un orario settimanale pari a 28 ore e, eventualmente, un gruppo di risorse part time, assunte a tempo indeterminato, con un orario settimanale pari a 32 ore.

L'Azienda, inoltre, creerà un gruppo di risorse, formato al massimo da 10 dipendenti a tempo indeterminato, con orario di lavoro full time distribuito su sei giorni, cosiddetto orario 6*6. Tale gruppo potrà essere costituito anche da risorse alle quali è, attualmente, assegnato un orario di lavoro part time e sempre che gli interessati facciano richiesta in tal senso. Eventuali ulteriori richieste oltre le 10 sopra indicate verranno comunque valutate dall'azienda ed accettate compatibilmente con le esigenze organizzative.

Le articolazioni orarie, fissate, preventivamente, dalla Banca, saranno strutturate così da garantire al lavoratore a tempo indeterminato, con part time a 32 ore, un fine settimana (sabato e domenica) libero ogni tre di calendario, oltre alla domenica sempre libera ed ai lavoratori a tempo determinato, con part time a 28 ore, un fine settimana (sabato e domenica) libero ogni quattro di calendario, oltre ad una domenica libera ogni quattro di calendario. Si conferma, per quanto concerne i suddetti lavoratori a tempo parziale, che le settimane saranno di cinque giorni lavorativi.

Le parti convengono che la prestazione lavorativa effettuata il sabato dai lavoratori a tempo indeterminato, con part time a 32 ore, avrà una durata massima di sei ore e trenta minuti.

Per quanto riguarda i lavoratori con orario 6*6, le parti convengono che la relativa articolazione oraria sarà distribuita secondo il seguente schema:

LUNEDÌ – VENERDÌ 15:00 – 21:00 con un SABATO 09:00 -15:00 e l'altro SABATO 15:00-21:00;

Per quanto riguarda il numero di risorse da assegnare la domenica alla attività telefonica inbound di cui al suddetto articolo 2, le parti convengono che gli interessati non potranno essere un numero maggiore a cinque sia per la fascia 09:00 -15:00, che per la fascia 15:00-21:00.

In relazione al gruppo di risorse di cui al suddetto articolo 6 e ferme restando le articolazioni orarie attualmente disciplinate nei contratti di lavoro a tempo parziale sottoscritti tra Azienda e risorse assegnatarie di schemi orari anche in parte compresi nella fascia dalle 09:00 alle 14:30, da lunedì al venerdì, le parti convengono che qualora per necessità organizzative l'Azienda necessitasse di incrementare il numero dei lavoratori da assegnare a tale fascia oraria, nel rispetto dei limiti numerici di cui al medesimo articolo 6, chiederà, con un preavviso di 48 ore, ai dipendenti part time che prestano la propria attività a partire dalle 14:30 di modificare temporaneamente il proprio schema orario, fermo comunque il monte ore previsto nel contratto di lavoro a tempo parziale. Sul punto le Parti precisano che si procederà chiedendo tale modifica su base volontaria e, solo nel caso in cui, con le adesioni volontarie non si riesca ad assicurare la necessaria copertura lavorativa, l'Azienda individuerà le risorse interessate.

In alternativa potrà essere richiesto alle risorse full time la prestazione di lavoro straordinario, secondo i limiti previsti dal CCNL.

Fermo restando quanto previsto all'articolo 6, l'azienda conferma di adottare, all'interno della CCP, un orario finalizzato alla copertura di una fascia oraria massima dalle 14:30 alle 21:00, dal lunedì al venerdì e dalle 9:00 alle 21:00, il sabato e la domenica, salvo quanto previsto al successivo articolo 7.

Art. 8 (Orario di lavoro dei Responsabili e Senior)

Di seguito si precisano gli orari di lavoro del Responsabile CCP, dei Responsabili Team Credit e dei Senior:

Ruolo	Schema orario
Responsabile CCP	6x6 LUN – SAB 15:00 – 21:00
Responsabile Team Continuity Credit	6x6 LUN – VEN 15:00 – 21:00 con un SAB 09:00 -15:00 e l'altro SAB 15:00-21:00
Senior	6x6 LUN – VEN 15:00 – 21:00 con un SAB 09:00 -15:00 e l'altro SAB 15:00-21:00; Su richiesta del singolo lavoratore interessato, l'Azienda valuterà la possibilità di assegnare un orario di lavoro a tempo parziale.

Art. 9 (Festività)

Le Parti, nel darsi reciprocamente atto che l'Azienda ha la necessità di presidiare i mercati auto e distribuzione, ritenuti strategici, per difendere le attuali quote di mercato e, dunque, manifesta l'esigenza di un presidio minimo garantito, anche durante alcune festività, concordano che l'Azienda, dapprima debba procedere chiedendo tali prestazioni su base volontaria e, solo nel caso in cui, con le adesioni volontarie non si riesca ad assicurare la necessaria copertura lavorativa di tali festività, individui, per la suddetta prestazione, massimo n. 10 lavoratori (compresi i volontari), per la giornata del 1° novembre e massimo n. 16 lavoratori (compresi i volontari), per quella dell'8 dicembre. In tali ultime ipotesi, l'Azienda si impegna ad individuare il personale tra quello con minore anzianità di servizio, per non più di una volta all'anno.

In caso di prestazione durante le citate festività l'Azienda corrisponderà le indennità del caso, così come disciplinate dall'accordo aziendale tempo per tempo vigente su tale tematica.

Art. 10 (Assegnazione ad altro incarico)

Trascorsi quattro anni di permanenza presso la CCP, l'Azienda provvederà a far ricoprire al dipendente assunto a tempo indeterminato, assegnato a tale struttura, che faccia specifica richiesta in tal senso, un incarico che preveda il nastro orario di lavoro standard praticato in azienda.

A tal proposito, le parti precisano che nei confronti di quei dipendenti che sono stati stabilizzati a tempo indeterminato durante la permanenza in tale struttura, i quattro anni verranno conteggiati dal momento della stabilizzazione stessa.

Tali suddette nuove assegnazioni saranno soddisfatte entro il limite di due risorse all'anno. Qualora il numero delle richieste fosse maggiore, l'Azienda ai fini dell'accoglimento della richiesta in esame, terrà conto dell'anzianità maturata presso la CCP. In caso di più richieste provenienti da dipendenti con la medesima anzianità in tale struttura, l'azienda, ai fini dell'accoglimento, valuterà l'anzianità di servizio, eventuali motivi familiari, in specie necessità di ricongiungimento e esigenze di assistenza/cura con particolare riferimento a quelle previste dalla L. 104/1992.

Le richieste dovranno essere presentate dalla data di maturazione dei suddetti quattro anni e l'Azienda si impegna ad evaderle entro sei mesi dalla relativa presentazione.

L'azienda si impegna, comunque, ad accogliere le eventuali ulteriori richieste di nuove assegnazioni ad altro incarico, eccedenti i suddetti limiti, compatibilmente con la possibilità di far ricoprire il posto che si rende vacante ad altro dipendente interessato ad essere assegnato alla CCP.

A tal proposito, l'azienda si impegna a supportare iniziative di autocandidatura mediante strumenti di informazione al personale (Echonet), al fine di favorire una maggiore mobilità volontaria da e verso la struttura stessa.

Art. 11 (Durata e verifiche)

Le Parti convengono:

- di risolvere consensualmente, alla data del 30/06/2017, l'accordo sindacale sulla PSC, oggi CCP, sottoscritto in data 25/11/2014;
- che il presente accordo decorrerà dalla data del 1° luglio 2017.

In caso di mancata o successiva sottoscrizione del citato accordo quadro, le Parti si incontreranno per concordare le eventuali nuove date di risoluzione e decorrenza.

Fermo restando quanto sopra detto, il presente accordo, avrà validità dalla data del 1° luglio 2017 sino al 31 dicembre 2020, con tacito rinnovo quadriennale a partire dal 1° gennaio 2021, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi entro il 30 settembre precedente a ciascuna scadenza.

Le Parti convengono di incontrarsi entro il 31 gennaio di ogni anno al fine di effettuare un'analisi congiunta sull'andamento della struttura. A partire dall'anno 2019, tale incontro annuale avrà anche ad oggetto la verifica del rispetto degli obblighi di cui al presente accordo.

In particolare, in occasione dello stesso, l'Azienda comunicherà:

- il numero di stabilizzazioni effettuate durante l'anno precedente;
- la composizione qualitativa delle tipologie contrattuali della CCP;
- la percentuale dell'organico della CCP rispetto al dato complessivo degli organici dei CPA di Milano, Roma, Catania e Napoli (Art. 5 ultimo capoverso)
- il numero di assegnazioni ad altro incarico effettuate nell'anno precedente;
- dati in base ai quali è stata individuata la composizione numerica del gruppo risorse che, per l'anno di riferimento, saranno assegnatarie di un orario di lavoro compreso tra le ore 09:00 e le ore 14:30, ai sensi del suddetto articolo 7.

Qualora, in occasione di tali incontri, emergesse un mancato rispetto, da parte dell'Azienda, degli impegni relativi all'elenco sopra individuato, quest'ultima si impegna a realizzare, entro sei mesi, azioni volte al raggiungimento degli

obiettivi prefissati nell'accordo stesso. In caso contrario, nei trenta giorni successivi tale scadenza, le Organizzazioni Sindacali potranno disdettare il presente accordo. Tale disdetta avrà efficacia al successivo 31 dicembre.

A prescindere dall'incontro annuale di cui al presente articolo, le Parti si incontreranno, preventivamente la realizzazione delle seguenti determinazioni, qualora l'azienda decida di:

- modificare l'attuale organigramma della CCP;
- attuare profondi cambiamenti organizzativi all'interno del mestiere Credit e Partner Care, ferme restando le previsioni dell'art. 17 CCNL 31/03/2015, in caso di rilevanti ristrutturazioni e/o riorganizzazioni.

Le Parti, infine, si incontreranno annualmente per verificare lo stato dell'ampliamento delle competenze studio di cui all'articolo 4 e le risorse interessate. In tale occasione, l'azienda comunicherà la distribuzione dei turni vigenti nella struttura.

Art. 12 (Clausola di chiusura)

Il presente accordo, a decorrere dalla data odierna, annulla e sostituisce integralmente l'accordo 27 marzo 2017 sulla CCP tra le medesime parti sottoscritto.

Letto, confermato e sottoscritto

Il giorno, 06 giugno 2017

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN

NOTA A VERBALE DELL'AZIENDA

Qualora l'Azienda chieda, esclusivamente su base volontaria, di effettuare la prestazione lavorativa nelle giornate in cui ricadano festività, riconoscerà quanto previsto dal presente accordo per le festività del 1° novembre e 08 dicembre.