

VERBALE – Procedura art. 17 CCNL – riorganizzazione Area Sales & Customer Service

In data 05 gennaio 2018 si sono incontrati

ING Bank NV – Succursale di Milano (di seguito anche “la Banca”)

e

Le **Organizzazioni Sindacali** (di seguito anche “le OOSS”)

- RSA FABI
- RSA FIRST/CISL
- RSA FISAC/CGIL
- RSA UILCA

di seguito congiuntamente “le Parti”

premessi che

- Nelle giornate del 23/11/17, 30/11/17, 6/12/17, 12/12/17, 19/12/17, 21/12/2017 e 04/01/18 ING Bank NV Succursale di Milano e le RSA si sono incontrate nell’ambito della procedura ex art. 17 del CCNL Credito. Durante gli incontri La Banca ha ulteriormente dettagliato le modifiche organizzative già illustrate nell’informativa del 16 novembre 2017 di avvio della citata procedura, confermando come nella nuova organizzazione i canali Fisici, Terze Parti, telefonico e digitale riferiranno direttamente all’Head of Sales & Customer Service.
- Con riferimento ai cambi organizzativi relativi alle filiali (Bank Shop), le OOSS hanno richiesto dettagli e informazioni che la Banca ha fornito in termini di staffing, nuove assunzioni e trasferimenti.
- A partire dal 2018 la Banca offrirà alla propria clientela Retail anche il servizio di consulenza così come definito dalla normativa “MiFID II”. A tal riguardo, il personale addetto alla consulenza dovrà essere in possesso di determinati requisiti di competenza ed esperienza.
- La Banca andrà verso l’introduzione di un nuovo modello di servizio, applicato al canale filiali, il quale prevederà un processo di cd. “deservicing” (riduzione delle attività operative) che interesserà i pomeriggi delle giornate dal lunedì al venerdì e la giornata del sabato. Questo per meglio focalizzare l’attività sull’offerta commerciale e sul servizio di consulenza.
- La Banca ridefinirà il dimensionamento di ciascuna filiale su tutto il territorio nazionale nell’ottica di garantire al meglio lo sviluppo del business e il perseguimento degli obiettivi commerciali nonchè prevederà, nel primo semestre 2018, l’apertura di una nuova filiale presso Monza.
- Alla luce delle esigenze organizzative rappresentate e dei requisiti richiesti dalla normativa MIFID II, la Banca ha informato le OOSS in merito alle assunzioni che verranno effettuate dall’esterno e ai trasferimenti interni tra le filiali finalizzati ad ottimizzare la struttura commerciale nonchè di dotare l’organico necessario per la nuova filiale di prossima apertura.



- Con riferimento ai trasferimenti, la Banca ha illustrato il punto in oggetto specificando il numero di risorse interessate e le relative distanze così specificate:
 - fino ai 60 km: n° 6 risorse
 - tra i 150 e i 300 km: n° 4 risorse
 - oltre i 400 km: n° 3 risorse
- A seguito della richiesta delle OOSS di eliminare o ridurre i trasferimenti, la Banca ha deciso di non effettuare i 3 trasferimenti a più ampio raggio (400 km) delle 3 risorse previste.
- La Banca individuerà le risorse da trasferire sulla base delle conoscenze tecniche di prodotto, della competenza commerciale e tenendo anche conto, ove possibile, delle condizioni personali e di famiglia degli interessati (a parità di competenze tecniche si considereranno i carichi familiari e le esigenze di famiglia).
- Con riferimento alle posizioni di filiale ricercate sul mercato, in adesione alla richiesta delle OOSS, la Banca si è poi resa disponibile, compatibilmente con le esigenze di servizio, a valutare anche le candidature provenienti dall'interno con competenze coerenti rispetto alle posizioni stesse.
- Sono stati, inoltre, forniti dettagli sui cambi mansioni che avverranno nell'area Sales & Customer Service. Detti cambi mansioni avverranno nel rispetto delle previsioni legali e contrattuali del CCNL.
- L'intero processo di riorganizzazione di cui alla presente procedura, e da cui derivano i cambi organizzativi e i trasferimenti, verrà portato a compimento nel corso dell'anno 2018.

Dichiarazione delle OOSS

In virtù dell'importante utile conseguito nel corso dell'anno 2017 dalla Banca, le prospettive di continua crescita, i futuri obiettivi sfidanti, le OOSS ritengono tuttora eccessiva la misura dei trasferimenti e la perdurante attenzione al contenimento dei costi del personale.

Le OOSS auspicano visti i volumi e le prospettive di crescita delle filiali di monitorare il dimensionamento delle stesse al fine di evitare gli eccessivi e stressanti carichi di lavoro e l'eccessivo ricorso al lavoro straordinario.

Inoltre le OOSS, in virtù dei nuovi profili professionali conseguenti a nuove attività e cambiamenti organizzativi, ritengono necessario un futuro accordo tra le Parti relativamente al tema inquadramenti del personale di filiale come previsto dall'articolo 90 del CCNL.

Si conviene quanto segue

- 1) le premesse formano parte integrante del presente accordo.
- 2) la Banca attuerà i trasferimenti nel rispetto delle previsioni legali e di contratto collettivo ex artt. 88 e 111.

Con esclusivo riferimento ai trasferimenti rinvenienti dalla presente procedura di riorganizzazione e che prevedono lo spostamento tra le piazze di Milano e Bergamo, i lavoratori interessati potranno

optare, in sostituzione dei trattamenti previsti dal CCNL artt. 88 e 111, per la corresponsione di un contributo annuo lordo, a titolo di indennità di pendolarismo, pari ad euro 1000,00 per la durata di anni 2 e che verrà erogato in 12 tranches con cadenza mensile.

La predetta somma non sarà dovuta nei casi in cui il trasferimento della sede di lavoro tra le piazze di Milano e Bergamo comporterà per il lavoratore un avvicinamento alla propria residenza (intesa come dimora abituale).

- 3) Le Parti terranno un incontro di verifica entro il 31 dicembre 2018.
- 4) Con il presente atto le Parti dichiarano chiusa positivamente la procedura ex art. 17 del CCNL Credito.
- 5) Fermo quanto sopra, la Banca e le OOSS si impegnano ad incontrarsi in merito ai seguenti ulteriori temi per un proficuo confronto:
 - entro il mese di febbraio 2018: politiche commerciali secondo quanto previsto dall'accordo di settore del 8 febbraio 2017.
 - entro il mese di luglio 2018: Conciliazione tempi vita/lavoro a livello Banca.

Nel momento in cui la Banca definirà il sistema incentivante per il canale filiali da applicare per l'anno in corso, lo stesso sarà oggetto di informazione alle OOSS secondo quanto previsto dall'art. 51 del CCNL, possibilmente entro il primo trimestre.

Le Parti si impegnano a non divulgare il contenuto del presente accordo prima di giovedì 11 gennaio 2018, data in cui le OOSS terranno l'assemblea sindacale.

ING Bank NV Succursale di Milano

RSA FABI   

RSA FISAC  

RSA FIRST 

RSA UILCA 



VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5 gennaio 2018

tra

ING Bank NV – Succursale di Milano (di seguito anche “la Banca”)

E

Le **Organizzazioni Sindacali** (di seguito anche “le OOSS”)

- RSA FABI
- RSA FIRST/CISL
- RSA FISAC/CGIL
- RSA UILCA

di seguito congiuntamente “le Parti”

premessi che

- In data 16 giugno 2011 ING Direct NV Succursale Italiana e le OOSS hanno sottoscritto un accordo per disciplinare gli orari del personale operante nelle filiali (Bank Shops) di nuova apertura.
- In data 1° aprile 2014 è avvenuta la fusione per incorporazione di ING Direct NV Succursale Italiana in ING Bank NV Succursale di Milano con prosecuzione in capo ad ING Bank NV Succursale di Milano di tutti i rapporti giuridici rivenienti da ING Direct NV Succursale Italiana.
- In data 18 dicembre 2014 le Parti hanno sottoscritto un accordo di modifica del accordo del 16 giugno 2011, con riferimento agli orari per le filiali cosiddette “Small”.
- I servizi offerti alla clientela delle Filiali non rientrano in toto nel tradizionale concetto di “Sportello Bancario” ai sensi dell’art. 103 CCNL Credito, poiché molte operazioni vengono effettuate direttamente dal cliente attraverso apposite apparecchiature di self service.
Non vi è maneggio di valori poiché sia il contante che gli assegni sono depositati in apposite macchine self service direttamente dal cliente.
- Le attività svolte in Filiale possono essere ricomprese anche nella c.d. Promozione e Consulenza prevista dall’art. 100 comma 7 CCNL Credito.
- La Banca ha una rete di 16 filiali su tutto il territorio nazionale ed ha in programma di aprirne una nuova presso Monza nel primo semestre del 2018.
- La Banca, nel mese di novembre 2017, ha illustrato alle OOSS una nuova struttura oraria da applicare a tutte le filiali al fine di garantire alla clientela un presidio più efficiente e gestire al meglio l’offerta commerciale.

Handwritten signatures of the parties involved in the agreement, including representatives of ING Bank NV and the trade unions (RSA).

- Sono seguiti diversi incontri nel mese di Novembre e Dicembre u.s. durante i quali sono stati discusse tematiche relative agli orari di apertura delle filiali, alle articolazioni orarie e alle relative indennità economiche.

Si conviene quanto segue:

Art. 1

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

Art. 2 Orari Apertura al Pubblico

Gli orari di apertura al pubblico delle Filiali saranno così strutturati:

Filiali senza orario continuato

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.45 alle ore 18.30 con 1 ora e 15 minuti di intervallo

Sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.45

Filiali con orario continuato

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 18.45 con orario continuato.

Sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.45

In caso di nuove aperture di filiale, la Banca informerà preventivamente le OOSS in merito all'orario applicato tra i due sopraindicati.

Art. 3 Orari di lavoro

Filiali senza orario continuato

L'orario di lavoro settimanale sarà di **36** ore

La durata della pausa pranzo è di 1 ora e 15 minuti.

L'orario giornaliero di lavoro individuale sarà di **7 – 8** ore dal lunedì al venerdì e di massima così articolato:

8 ore: 9:30-18:45 (pausa 1 ora e 15 minuti)

7 ore: 9:30-17.45 (pausa 1 ora e 15 minuti)

7 ore: 10.30-18.45 (pausa 1 ora e 15 minuti)

L'orario di lavoro del sabato è di 4 ore dalle 10.00-14.00.

E' previsto il lavoro nella giornata di sabato a settimane alterne.

Non è prevista l'applicazione dell'istituto della banca ore, pertanto gli straordinari autorizzati verranno retribuiti il mese successivo all'effettuazione.

Filiali con orario continuato

L'orario di lavoro settimanale sarà di **36** ore

La durata della pausa pranzo è di **1** ora.

L'orario giornaliero di lavoro individuale sarà di **7 – 8** ore dal lunedì al venerdì e di massima così articolato:



8 ore: 10:00-19:00 (pausa 1 ora)
8 ore 9.30-18.30 (pausa 1 ora)
7 ore: 9:30-17.30 (pausa 1 ora)
7 ore: 11:00-19:00 (pausa 1 ora)

L'orario di lavoro del sabato è di 4 ore dalle 10.00-14.00.
E' previsto il lavoro nella giornata di sabato a settimane alterne.

Non è prevista l'applicazione dell'istituto della banca ore, pertanto gli straordinari autorizzati verranno retribuiti il mese successivo all'effettuazione.

La pianificazione degli orari di lavoro verrà effettuata con cadenza almeno bimestrale. La Banca si impegna a fare in modo che tale pianificazione, tenga conto il più possibile di un'equa distribuzione dei turni di lavoro nelle varie fasce previste, in particolar modo per quanto riguarda la prestazione lavorativa da effettuarsi nel giorno di sabato.

I nuovi orari partiranno indicativamente entro il primo trimestre 2018. La Banca si impegna a informare le OOSS in merito alla esatta data di partenza.

La Banca e le OOSS si impegnano ad incontrarsi dopo un periodo di 6 mesi dall'effettiva messa in atto dei nuovi orari al fine di verificare, in particolar modo, le modalità di assegnazione dei riposi nelle settimane in cui sarà effettuato il lavoro nella giornata del sabato.

Art. 4 Indennità Economiche per personale di Filiale

Nelle giornate in cui l'orario giornaliero termina oltre le ore 18,15 ed entro le ore 19,15 verrà erogata l'indennità giornaliera prevista dall'art. 101 comma 3 del CCNL aumentata a **4,10 euro lordi**.

Per ogni sabato lavorato spetta il compenso previsto dall'art. 100 - comma 7 elevato ad euro **26,50 lordi**, non cumulabile con l'indennità per orari giornalieri che terminano oltre le ore 18,15 ed entro le ore 19,15.

Art. 5

Il presente accordo annulla e sostituisce gli accordi del 16 giugno 2011 e del 18 dicembre 2014.

Le Parti si impegnano a non divulgare il contenuto del presente accordo prima di giovedì 11 gennaio 2018, data in cui le OOSS terranno l'assemblea sindacale.

Letto, confermato e sottoscritto.

Milano, 05 gennaio 2018

ING Bank NV Succursale di Milano

FABI

FIRST-CISL

FISAC-CGIL

UILCA

The image shows several handwritten signatures in blue and black ink. The signatures are placed over the printed names of the signatories: ING Bank NV Succursale di Milano, FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, and UILCA. The signature for FABI is particularly large and stylized. There is also a signature in blue ink to the right of the main group, which appears to be 'Giovanni Neri'.

