

RP

VERBALE DI ACCORDO

In Bari, il giorno 22 marzo 2019, tra la Banca Popolare di Bari (anche in qualità di Capogruppo) rappresentata da Paolo Falini, Responsabile dell'Area Sviluppo Risorse Umane, con l'assistenza dell'Ufficio Consulenza e Relazioni Industriali, composto da Libera Alto, Francesco Corallo, Giuseppe Lovero e Roberto Stracuzzi

e la Delegazione Sindacale di Gruppo composta dalle OO.SS.LL. Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca ed Unisin, anche in rappresentanza degli O.d.C. e RR.SS.AA.

premesse che

- a) con informativa rassegnata in data 20 febbraio 2019, la Banca ha comunicato alle OO.SS.LL. l'esigenza di rimodulare in turni l'erogazione del servizio al fine di sviluppare appieno le potenzialità dell'Ufficio Customer Center e, più in generale, dare concreto sviluppo agli investimenti in materia di multicanalità e consentire di cogliere importanti incrementi di competitività;
- b) le Parti hanno condiviso la necessità che l'Ufficio Customer Center venga organizzato ed articolato ricorrendo alle più moderne tecniche di gestione del Personale, avendo cura di tutelare appieno la dignità dei lavoratori e delle lavoratrici adibiti al Servizio e ponendo particolare attenzione a non utilizzare tecniche di controllo individuale e/o massivo; il tutto nel pieno rispetto dei principi ribaditi dall'Accordo Nazionale sulle politiche commerciali dell'8 febbraio 2017;
- c) l'Ufficio Customer Center rientra a tutti gli effetti nella struttura generale del Gruppo della Banca Popolare di Bari; si rimarca che lo stesso si deve necessariamente confrontare con gli altri comparti della Banca. Alla luce di quanto sopra si raccomanda quindi che le linee guida dell'azione dell'Ufficio Customer Center siano concordate a livello di Funzione strategica, evitando che le stesse siano avulse e prive di collegamento con l'azione commerciale degli altri comparti della Banca;
- d) il settore presenta elevati rischi a livello di Compliance; le Parti si danno reciprocamente atto che su tale funzione aziendale dovrà essere posto in essere un presidio adeguato a livello di direttive impartite agli operatori;
- e) i contatti con la clientela avvengono in remoto senza la presenza fisica dell'interlocutore; le Parti intendono adoperarsi affinché siano adottati criteri di identificazione della clientela in linea con le migliori pratiche di settore;
- f) l'Azienda ha rimarcato la propria propensione ad adottare prioritariamente il criterio della volontarietà nella individuazione del personale da adibire all'Ufficio Customer Center – anche attraverso la procedura di offerte di lavoro (*job posting*) presente nella Intranet aziendale – ed a venire incontro ad eventuali esigenze personali

tanto premesso, si conviene quanto segue

Art. 1 - Premesse

Le premesse formano parte integrante del presente accordo.

Art. 2 – Inquadramenti minimi

L'Azienda introdurrà le nuove figure professionali previste per il Customer Center.
Le Parti concordano i seguenti inquadramenti minimi:

Figura professionale	Inquadramento minimo
Responsabile Customer Center (con almeno 3 anni nella posizione)	QD 3° Livello

Handwritten initials and signature at the top right of the page.

Figura professionale	Inquadramento minimo
Coordinatore Customer Center (con almeno 3 anni nella posizione ed almeno 10 Risorse escluso il Coordinatore)	QD 1° Livello
Coordinatore Customer Center (con almeno 3 anni nella posizione)	3ª Area 4° Livello
Specialist Customer Center	3ª Area 4° Livello
Gestore Multicanale	3ª Area 2° Livello
Addetto Customer Center	3ª Area 1° Livello

Gli inquadramenti di cui alla Tabella precedente saranno riconosciuti con le decorrenze previste dal CCNL, come integrato dal CIA, tempo per tempo vigenti.

Art. 3 – Formazione e addestramento

Nell'imminenza dell'adibizione al Customer Center, il Personale interessato riceverà una adeguata formazione ed istruzione teorica e pratica, correlata alle pregresse esperienze professionali maturate ed alla specificità della gestione della relazione a distanza e, al caso, verrà supportato da un idoneo periodo di affiancamento.

Apposita attività formativa e/o addestrativa viene prevista ed erogata in tempo utile anche in caso di rilascio di nuove procedure/prodotti attinenti il predetto servizio. Verranno, altresì, svolte periodiche iniziative di aggiornamento personalizzato per il mantenimento ed il miglioramento della qualità del livello di servizio offerto alla clientela.

Alle Lavoratrici ed ai Lavoratori adibiti al Customer Center dev'essere garantita la stessa opportunità formativa tempo per tempo organizzata per i dipendenti del Gruppo Bancario, con le stesse modalità, stesse garanzie e stesse opportunità legate alla crescita professionale prevista o da prevedere.

Art. 4 – Salute e Sicurezza

La Banca, consapevole dell'importanza di promuovere le migliori condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, si impegna a garantire alle Lavoratrici ed ai Lavoratori interessati una specifica attenzione in merito alle tematiche del D.Lgs. n. 81/2008 (quali ad esempio, non esaustivo: sorveglianza sanitaria, analisi e valutazione dei rischi, delle criticità, dei processi e delle risorse da proteggere) e ad assicurare adeguate verifiche in ordine allo stress lavoro-correlato per i rischi specifici dell'attività con relativo aggiornamento dello specifico Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). A tal riguardo, l'Azienda allega al presente Verbale apposita dichiarazione.

Si impegna, altresì, alla puntuale applicazione delle disposizioni in materia di conciliazione tempi vita-lavoro.

Le comunicazioni inerenti la prestazione lavorativa (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: funzionali, organizzative, commerciali) possono avvenire solo per il tramite di mezzi strumentali dell'azienda e solo durante l'orario della prevista prestazione lavorativa, sia in entrata che in uscita.

Art. 5 – Controlli a distanza

Particolare rilievo assume la tutela dell'integrità morale delle Lavoratrici e dei Lavoratori, intendendosi sostenere il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità delle persone, ivi comprese le garanzie derivanti dalle normative in essere in tema di controlli a distanza.

Non rientrano nella definizione di strumento utile a "...rendere la prestazione lavorativa..." per cui non si ravvisano esigenze organizzative e produttive che le giustificano, i software che:

Handwritten signatures and initials scattered throughout the bottom half of the page, including names like 'Gestione Adm', 'Applicazione', and 'Paolo'.

RP

- consentono il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun lavoratore del Customer Center, nonché, raccolgono ed elaborano in tempo "quasi reale" i dati relativi agli stati di attività telefonica di ciascun lavoratore (libero, non disponibile, in pausa, ecc.) e i tempi medi di evasione delle diverse lavorazioni;

- quantificano la produttività giornaliera per ogni servizio reso, il tempo dedicato al lavoro e le pause effettuate da ogni singolo lavoratore;

che quindi consentono di realizzare un monitoraggio individualizzato costante e continuo su tutti i lavoratori e che finisce per dar vita ad un controllo minuzioso su tutta l'attività svolta da ogni singolo lavoratore, eliminando del tutto qualunque margine spazio-temporale nel quale il lavoratore stesso possa ragionevolmente essere certo di non essere osservato, ascoltato o comunque "seguito" nello svolgimento della propria attività e dei propri movimenti.

Pertanto l'Azienda non può utilizzare strumenti e software per realizzare un monitoraggio individualizzato, costante e continuo, su tutti gli operatori, con un controllo minuzioso su tutta l'attività svolta da ogni singolo lavoratore, realizzando una sorveglianza massiva e totale del Personale adibito all'Ufficio Customer Center ed annullando ogni ambito spazio-temporale di autonomia operativa.

Viene, pertanto, esclusa ogni finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate, né ai fini della valutazione delle prestazioni - sotto l'aspetto sicuramente quantitativo e neppure qualitativo - nonché, ai fini disciplinari (fatti salvi i casi di dolo e colpa grave).

Al fine di garantire la massima tutela dei lavoratori e della clientela che viene a contatto con il Customer Center, le telefonate sono registrate. Il riascolto delle telefonate registrate è possibile solo in casi specifici e, in particolare, il riascolto può essere richiesto dal lavoratore e/o dalla Banca per:

- contestazione di una transazione da parte di clienti, controparti e/o Organismi di Vigilanza;
- assolvimento della funzione di controllo interno prevista da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale.

L'Azienda si impegna a non utilizzare i dati e le informazioni ottenute a seguito del riascolto, per fini difformi da quelli sopra esplicitati.

L'ascolto o la lettura avverrà alla presenza del responsabile della struttura o di altro incaricato, del lavoratore interessato e di un dirigente delle OO.SS. firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore, salvo sua esplicita rinuncia scritta precedente il riascolto.

In via del tutto eccezionale, in caso di assenza del lavoratore interessato, e qualora l'ascolto/lettura sia reso necessario da esigenze di immediatezza operativa, si potrà procedere con la presenza obbligatoria di almeno due persone incaricate dall'azienda e di un dirigente delle OO.SS. firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore; al rientro in servizio del lavoratore interessato si procederà al riascolto/lettura in sua presenza, con le modalità definite al comma precedente.

Allo scopo di evitare accessi impropri, l'ascolto/lettura delle registrazioni potrà avvenire esclusivamente attraverso un'apposita password (custodita dalla Funzione Internal Auditing); al medesimo scopo, la procedura deve prevedere la creazione di apposito log di registrazione degli accessi, registrazione cui potrà accedere la Commissione.

Le Parti convengono che è espressamente vietata qualsivoglia procedura di ascolto e/o lettura differente da quella sopra descritta.

In relazione a quanto precede, le Parti convengono di istituire entro 45 gg. dalla sottoscrizione del presente Accordo una apposita Commissione (costituita da un rappresentante sindacale per organizzazione firmataria e due rappresentanti aziendali) con competenze sulle seguenti materie: conformità delle procedure e prassi lavorative alle disposizioni vigenti circa i controlli sull'attività dei lavoratori, pressioni commerciali, programmi formativi, tematiche riguardanti la conciliazione dei tempi di vita e lavoro con particolare riguardo alle pari opportunità, maternità, servizi, flessibilità, sperimentazioni, inclusione. La Commissione potrà essere convocata previa richiesta di almeno una delle OO.SS. firmatarie o per iniziativa aziendale.

Art. 6 - Turni di lavoro

Il servizio di Customer Center, a far data dalla sottoscrizione del presente accordo, verrà erogato attraverso i turni riportati nella tabella A, adottati in linea con quanto previsto dal CCNL.
 Tabella A – articolazioni orarie/turni

	lun.	mar.	mer.	gio.	ven.	sab.	intervallo
Turno 1 (FT)	08,00 - 16,12	08,00 - 16,12	08,00 - 16,12	08,00 - 16,12	08,00 - 16,12		13,00 - 14,00
Turno 2 (FT)	11,48 - 20,00	11,48 - 20,00	11,48 - 20,00	11,48 - 20,00	11,48 - 20,00		14,30 - 15,30
Turno 3 (FT)	08,00 - 14,00	08,00 - 14,00	08,00 - 14,00	08,00 - 14,00	08,00 - 14,00	08,00 - 14,00	a fine turno
Turno 4 (FT)	14,00 - 20,00	14,00 - 20,00	14,00 - 20,00	14,00 - 20,00	14,00 - 20,00	14,00 - 20,00	a inizio turno
Turno 5 (PT)	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00		a fine turno
Turno 6 (PT)		08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	08,00 - 13,00	a fine turno

Legenda: FT Full Time, PT Part Time

È prevista una pausa di 15 minuti ogni due ore come da d.lgs. 81/2008.
 Il passaggio da un turno all'altro avverrà con cadenza settimanale nel rispetto della pianificazione aziendale. I turni devono essere generati e comunicati alle Lavoratrici ed ai Lavoratori, di norma con almeno un mese di anticipo rispetto alla loro decorrenza.
 L'Azienda prenderà in considerazione eventuali motivate richieste da parte del Personale che abbia particolari necessità in ordine alla turnazione.
 Alle Lavoratrici ed ai Lavoratori che effettueranno i turni saranno riconosciute le indennità come previste dal CCNL tempo per tempo vigente.
 Eventuali variazioni relative all'apertura di nuove sedi, attualmente allocate presso i presidi di [Bari, Pescara, Teramo, Napoli, Avellino e Cosenza] e modifiche logistiche e/o variazioni nel numero di risorse adibite ed alla turnazione verranno preventivamente comunicate alle OO.SS. firmatarie del presente accordo per una intesa sul tema. Ai sensi del vigente Regolamento aziendale, gli uffici di Customer Center sono inseriti nella "Struttura di Rete".
 Il personale adibito al Customer Center, quale che sia la tipologia di svolgimento della prestazione, fruirà dell'erogazione dei buoni pasto, per ogni giorno di lavoro, in analogia con quanto previsto per il restante personale.
 Per tutto quanto non espressamente previsto si fa rinvio alle disposizioni legali e contrattuali vigenti in materia.

Art. 7 - Verifica

Entro 90 gg. dalla data di sottoscrizione del presente Accordo si darà corso tra le Parti firmatarie ad un incontro di verifica per le valutazioni congiunte, alla luce dell'esperienza maturata e delle risultanze del lavoro svolto dalla Commissione, per verificare la sussistenza di eventuali profili di miglioramento del presente Accordo.

Banca Popolare di Bari
 (anche in qualità di Capogruppo)

Delegazione Sindacale di Gruppo
 FABI FIRST OSL FISAC CSIE UILCA UNISIN

Bari, lì 22 marzo 2019

Spett.Li
OO.SS.LL.
FABI
FIRST CISL
FISAC CGIL
UILCA
UNISIN

Oggetto: Lettera a latere Accordo del 22 Marzo 2019

Per quanto attiene la valutazione del rischio Stress Lavoro Correlato (SLC) inserita nella più ampia valutazione di tutti i rischi aziendali, la Banca - come noto - ha effettuato un aggiornamento del DVR (data certa 3.04.2018) entro cui la tematica è stata analizzata sui gruppi omogenei dei lavoratori, in applicazione del criterio proposto dalle Linee Guida INAIL del 2011.

Successivamente, al fine di adeguare la valutazione alle modifiche organizzative intervenute con l'apertura di ulteriori punti operativi degli uffici di Customer Center, l'Azienda ha preferito procedere con un'integrazione, mediante uno studio datato 30.10.2018, in cui sono stati approfonditi gli aspetti propri della mansione di addetto all'Ufficio Customer Center, riferita ai siti di Bari e Pescara. Attualmente, all'esito dei risultati della relazione del 30 ottobre u.s., è al vaglio un successivo intervento di indagine psicologica, nel corso di una riunione specifica degli RLS seguita da un sopralluogo tecnico congiunto con il Medico Competente nel sito di Bari, per un successivo intervento della verifica stress lavoro correlato, con ulteriore focus group, al fine di garantire il costante ed adeguato monitoraggio dei rischi specifici, in accordo con i principi di continuo aggiornamento propri del Documento di Valutazione dei Rischi. Allo stato, i contenuti del DVR relativo agli uffici di Customer Center sono in attesa di aggiornamento formale ed il documento è in attesa di formalizzazione, dovendo necessariamente recepire anche le variazioni organizzative recentemente intervenute nelle strutture aziendali di vertice.

Funzione Risorse Umane

BANCA POPOLARE
DI BARI, Società
Cooperativa per Azioni

Sede Legale e Direzione
Generale Corso Cavour 19,
70122 Bari
Tel +39 080 5274 111
Fax +39 080 5274 751
www.popolarebari.it
info@popolarebari.it

C.F., P. IVA e Iscrizione
al Registro Imprese di Bari
n. 00254030729
Albo aziende creditizie
n. 4616 / REA n.105047
ABI 05424

Capitale Sociale
800.981.345,00 euro
(al 31.12.2017)
interamente versato

Banca autorizzata per le
operazioni valutarie e in cambi,
aderente al Fondo interbancario
di tutela dei depositi e al Fondo
Nazionale di Garanzia.