

CONTRATTO INTEGRATIVO AZIENDALE

Per il personale appartenente ai Quadri Direttivi ed alle Aree
Professionali della

Banca Popolare - Volksbank



Volksbank

[Handwritten signatures and stamps]

UNICA
Fede Pastore

FIRST CISL
Volksbank
Delfino

1

UNISIN

FLSAE

Sommario	5
PARTI CONTRAENTI	5
PREMESSE	5
Dichiarazioni delle Parti sulla situazione attuale	6
PARTE I – Assetti contrattuali	6
Art. 1) Ambito di applicazione	6
Art. 2) Decorrenza e validità	6
Art. 3) Procedura di rinnovo	6
Art. 4) Coordinamento con Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e normativa	7
PARTE II – Materie demandate alla contrattazione di secondo livello	7
Art. 5) Profili professionali ed inquadramenti minimi	7
5.1 Inquadramenti minimi	9
5.2 Sviluppo professionale e percorsi di carriera	9
5.3 Informazioni sui posti vacanti.....	10
Art. 6) Premio Variabile di Risultato ex art. 55 CCNL del 19 dicembre 2019	11
6.1 Entry Gates.....	11
6.2 Importi del PVR	11
6.2.1 Rettifiche sulla base del RORAC	12
6.2.2 Rettifiche in base al raggiungimento degli apporti professionali	12
6.3 Moltiplicatore per superamento "Obiettivo di team"	12
6.4 Obiettivi qualitativi.....	12
6.5 Esempi numerici	13
6.6 Comunicazione dati alle organizzazioni sindacali	13
6.7 Indici per calcolo incremento di produttività e/o redditività e/o efficienza aziendale	14
Art. 7) Fruizione del PVR tramite Credito Welfare.....	15
Art. 8) Assistenza sanitaria integrativa.....	15
8.1 I ricoveri ospedalieri.....	16
8.2 Altre spese di natura medica e/o assistenziale.....	16
Art. 9) Previdenza complementare.....	17
9.1 Versamento al fondo pensione del TFR pregresso accantonato in azienda.....	17
Art. 10) Sicurezza sul lavoro e tutela delle condizioni igienico sanitarie	20
Art. 11) Formazione del personale.....	20
11.1 Dichiarazioni di principio	20
11.2 Programmazione formazione.....	20
11.3 I pacchetti formativi.....	22
Art. 12) Orario di lavoro e di apertura degli sportelli.....	24
Art. 13) Part time.....	25
Art. 14) Viaggi durante l'orario di lavoro straordinario	25
Art. 15) Permessi, aspettativa, e pianificazione ferie	25
15.1 Permessi retribuiti.....	25

15.3 Aspettativa non retribuita per maternità/paternità	25
15.4 Permessi retribuiti nelle ipotesi di Grave Evento Patologico	26
15.5 Permessi retribuiti in caso di lutto del coniuge e di parenti di primo grado	26
15.6 Permessi retribuiti nelle ipotesi di malattia di figli under 10.....	26
15.7 Aspettativa non retribuita	26
15.8 Pianificazione delle ferie	26
15.9 Giornata di ferie aggiuntiva	27
Art. 16) Banca Etica delle Ore.....	27
16.1 Procedura per la presentazione delle richieste e valutazione delle stesse	28
16.2 Disposizioni finali	28
Art. 17) Il Credito Welfare per dipendenti.....	29
17.1 Credito Welfare per dipendenti con figli a carico e/o familiare portatore di handicap	29
17.2 Credito Welfare per neoassunti	29
Art. 18) Trattamento economico integrativo	29
18.1 Indennità ai/alle responsabili	29
18.2 Indennità di consulenza	29
18.3 Indennità di rischio cassa	30
Art. 19) Indennità tragitto casa-lavoro	31
Art. 20) Il buono pasto.....	32
Art. 21) Assicurazione.....	32
21.1 Importo da corrispondere in caso di morte od invalidità permanente	32
21.2 Prodotti assicurativi a condizioni agevolate	33
Art. 22) Mutuo prima casa.....	33
Art. 23) Utilizzo autovettura privata, trasferte e danni	34
Art. 24) Missioni	34
Art. 25) Ex premio di rendimento	34
PARTE IV – Funzionamento del contact center in BPAA anche ai sensi dell'art. 4 l. 300/1970.....	36
Art. 26) Contact Center - premesse	36
26.1 Premesse e campo di applicazione	37
26.2 Profili professionali ed inquadramento del personale addetto al Contact Center.....	37
26.3 Sede di lavoro.....	38
26.4 Formazione.....	38
26.5 Orario di lavoro	38
26.6 Trasformazione in part-time	39
26.7 Passaggio ad altra mansione	39
26.8 Trattamento economico	39
26.9 Riservatezza dei dati trattati dai/dalle Dipendenti	40
26.10 Finalità	40
26.11 Principi di qualità ed efficienza	40
26.12 Verifiche di qualità	41

26.13 Obblighi	42
26.14 Entrata in vigore e disposizioni finali.....	42
PARTE V – Relazioni industriali	43
Art. 27) Permessi, libertà ed agibilità sindacali.....	43
Art. 28) Bacheca sindacale elettronica.....	44
Art. 29) Assemblee aziendali	44



PARTI CONTRAENTI

In Bolzano, il giorno 27 maggio 2024

tra la Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A. con sede legale in Bolzano, via del Macello n. 55, rappresentata dal direttore generale dott. Alberto Naef

e le seguenti Rappresentanze Sindacali Aziendali:

la Delegazione Sindacale della Federazione Autonoma Bancari Italiani (FABI) costituita da Sabine Pichler, Ruggero Mocellin, Katia Bettini, Antonio Capuzzo e Giuliano Xausa;

la Delegazione Sindacale della Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito (FISAC-CGIL) costituita da Alessandro Sergiacomi;

la Delegazione Sindacale (FIRST) costituita da Angelo Baccichet;

la Delegazione Sindacale (UILCA) costituita da Paolo Martini;

la Delegazione Sindacale (UNISIN) costituita da Wladimiro Guerra;

la Delegazione Sindacale della Autonomer Südtiroler Gewerkschaftsbund – Unione sindacati autonomi altoatesini (ASGB) costituita da Urban Piok, Philipp Coser e Gabriele Pellegrini.

PREMESSE

Dichiarazioni delle Parti sulla situazione attuale

Le Parti hanno effettuato, anche nel corso del corrente anno, congiuntamente un'analisi ricognitiva su cinque punti cardine riguardanti (i) la retribuzione del personale, (ii) le prestazioni aggiuntive anche non aventi carattere monetario, (iii) gli istituti che riguardano lato sensu il benessere del personale e ne aumentano la produttività, (iv) la soddisfazione sul posto di lavoro nonché (v) gli strumenti di conciliazione del benessere casa/lavoro.

Le Parti, inoltre, hanno manifestato la volontà di integrare nel presente Contratto Integrativo Aziendale l'accordo riguardante il funzionamento del Contact Center in BPAA rivedendone al contempo il contenuto. Le Parti, infine, concordano sul fatto che il presente CIA recepisce a tutti gli effetti l'accordo in materia di svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile (cd. smart working) per il triennio 2024-2026 sottoscritto in data 19 marzo 2024 e che lo stesso ne costituisce parte integrante.

Tutto ciò premesso e che forma parte integrante e sostanziale del presente atto, si è convenuto di stipulare il presente Contratto Integrativo Aziendale per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali della Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.



5

PARTE I – Assetti contrattuali

Art. 1) Ambito di applicazione

Il presente Contratto Integrativo Aziendale (di seguito CIA) si applica al personale della Banca inquadrato nelle categorie dei quadri direttivi e delle aree professionali in servizio alla data di stipulazione del contratto stesso o assunto successivamente alla medesima data.

Art. 2) Decorrenza e validità

Il presente contratto si intende valido ed applicabile a far data dal 1° gennaio 2024 sino alla data del 31 dicembre 2026.

Quanto previsto agli artt. 15 e 16 sarà valido ed applicabile a far data della sottoscrizione del presente CIA.

Le Parti si danno reciprocamente atto che la firma da parte delle OO.SS. del presente atto è subordinata all'approvazione del CIA da parte delle lavoratrici e dei lavoratori che sarà manifestata in occasione delle Assemblee delle lavoratrici e dei lavoratori, indette dalle OO.SS. che si svolgeranno entro i successivi 30 giorni.

Art. 3) Procedura di rinnovo

Le Parti si impegnano a dare avvio alla procedura di rinnovo del CIA prima della sua naturale scadenza al fine di garantire che tra il vigente contratto ed il successivo non vi sia soluzione di continuità.

Art. 4) Coordinamento con Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e normativa

Le Parti convengono che qualora le leggi o il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro tempo per tempo vigenti applichino ai/alle dipendenti un regime più favorevole di quanto quivi stabilito, si applicheranno dette norme.

La Banca ha provveduto a verificare positivamente la rispondenza del presente Accordo con riferimento alle Disposizioni di Vigilanza (Circolare Bankit 285/2013 Parte I, Titolo IV, Cap. 2), in materia di politiche e prassi di remunerazione, nonché ad ogni altra normativa attualmente in vigore.

PARTE II – Materie demandate alla contrattazione di secondo livello

Art. 5) Profili professionali ed inquadramenti minimi

La Banca si impegna a creare opportunità di sviluppo professionale e personale per i/le dipendenti. A tal fine definisce, su segnalazione del preposto, dei percorsi di carriera e di contemporaneo sviluppo professionale e personale al fine di:

- a) attrarre e trattenere giovani talenti;
- b) incentivare la carriera manageriale e specialistica;
- c) creare percorsi professionali formativi basati sulle competenze raggiunte e su quelle che devono ancora essere acquisite.

La Banca si impegna a declinare i criteri per l'attribuzione dei singoli profili professionali e le relative principali mansioni in un'apposita disposizione di servizio interna. Dei contenuti di tale disposizione le OO.SS. verranno preventivamente informate.

Le Parti s'impegnano ad incontrarsi con cadenza semestrale per valutare in apposito incontro:

- la rispondenza delle situazioni di fatto con quanto stabilito dal presente CIA;
- l'eventuale introduzione di nuovi profili professionali.

Le Parti individuano le famiglie di profili professionali di cui alle tabelle sottostanti relative alla rete commerciale ed agli uffici interni.

La distribuzione dei/delle dipendenti tra i vari profili professionali dovrà avvenire anche secondo i criteri di:

- grado di responsabilità;
- formazione;
- esperienza professionale maturata nel ruolo.

Le Parti, nel corso di vigenza del presente CIA, potranno accordarsi di modificare la mera nomenclatura delle famiglie professionali riportata all'interno delle tabelle sottostanti. Gli accordi dovranno risultare da atto scritto.

5.1 Inquadramenti minimi

Per ogni famiglia di profilo professionale le Parti hanno stabilito l'inquadramento minimo e l'eventuale avanzamento di carriera con i relativi requisiti.

È comunque facoltà della Banca attribuire a singoli/e dipendenti un inquadramento più elevato di quello minimo previsto. In nessun caso e per nessun motivo potrà essere concordato e/o assegnato un inquadramento inferiore al minimo previsto per la singola famiglia di profilo professionale.

Per la nomina nelle famiglie professionali è previsto un periodo transitorio della durata massima di 6 mesi per l'applicazione dell'inquadramento minimo.

In caso di mutamento del profilo professionale con lo stesso inquadramento minimo (es. da consulente nella rete commerciale ad incaricato negli uffici/servizi interni), il periodo maturato in precedenza viene sommato con gli eventuali periodi successivi.



7

5.1.1 Famiglia di profili professionali nella rete commerciale:

Famiglia Profilo professionale	Inquadramento minimo
Assistente alla clientela	3.1 a 3.2. dopo 5 anni anche non consecutivi con giudizio di sintesi positivo (ex CCNL)
Addetto corporate e private	3.1 a 3.2 dopo 5 anni di servizio presso la Banca e giudizio di sintesi positivo (ex CCNL) per 5 anni anche non consecutivi La Banca si riserva di valutare la possibilità di percorsi di crescita
Consulente	3.3 a 3.4 dopo 5 anni anche non consecutivi con giudizio di sintesi positivo (ex CCNL)
Gestore	3.4
Esperto filiale capofila	3.4
Esperto Area	3.4 a QD1 dopo 18 mesi nel ruolo
Preposto	QD1

Si prevedono, inoltre, i seguenti inquadramenti minimi per i profili professionali di seguito riportati.

Profilo professionale	Inquadramento minimo
Gestori Senior	QD1
Gestore imprese Senior	QD2
Responsabili Centro Private/Corporate	QD3
Responsabile Contact Center	QD3
Responsabile d'Area	QD4

Resta intesa che la funzione di coordinatore, se e ove prevista all'interno della rete commerciale, non è annoverabile all'interno di una specifica famiglia di profili professionali ma, in ogni caso, alla stessa corrisponde l'inquadramento minimo di QD1.

Gli inquadramenti minimi per i Titolari di Filiale Capofila e per i Titolari di Filiale vengono definiti in base al numero degli addetti che riportano gerarchicamente agli stessi. Non rientrano nel calcolo i/le dipendenti assenti per maternità/paternità, malattia prolungata o in aspettativa. I/le dipendenti in part time vengono conteggiati in percentuale rispetto all'orario di lavoro svolto.

La gestione di un numero di addetti nei termini di cui alla tabella sotto riportata per un periodo di almeno 6 mesi anche non continuativi nell'arco degli ultimi 12 mesi dà diritto al riconoscimento del relativo inquadramento.

N° addetti	Inquadramento minimo
fino a 6,49 (preposto compreso)	QD1
da 6,50 a 7,49 (preposto compreso)	QD2
da 7,50 a 9,49 (preposto compreso)	QD3
≥ 9,50 (preposto compreso)	QD4

In ogni caso e se migliorativo a quanto sopra previsto, per il sostituto del preposto, ove previsto, viene assegnato un inquadramento minimo di tre livelli inferiori rispetto a quello minimo indicato per il preposto stesso. Per il periodo della sostituzione del preposto, al vice

spetteranno le indennità e l'eventuale differenza retributiva inerente all'inquadramento minimo previsto per il sostituendo preposto.

5.1.2 Famiglie di profili professionali negli uffici/servizi interni:

Famiglia Profilo professionale	Inquadramento minimo
Ausiliario	Quanto previsto da CCNL
Addetto	3.1 dopo 5 anni 3.2 dopo 5 anni anche non consecutivi con giudizio di sintesi positivo (ex CCNL)
Incaricato	3.3 dopo 5 anni 3.4 dopo 5 anni anche non consecutivi con giudizio di sintesi positivo (ex CCNL)
Esperto	3.4
Specialista	QD1
Responsabile	QD1 (o superiore come stabilito dalla complessità dell'U.O. assegnata)

Riguardo alla famiglia dei Responsabili, la Banca s'impegna a comunicare annualmente alle OO.SS. la complessità dell'U.O. assegnata con specifico riferimento all'inquadramento minimo del Responsabile.

Si prevedono, inoltre, i seguenti inquadramenti minimi per i profili professionali di seguito riportati.

Profilo professionale	Inquadramento minimo
Esperto Senior	QD1
Specialista Senior	QD2

5.2 Sviluppo professionale e percorsi di carriera

La Banca si impegna a promuovere adeguati percorsi di sviluppo professionale e di carriera, ad agevolare l'acquisizione di esperienza lavorativa e la rotazione su più posti di lavoro al fine di permettere ai/alle dipendenti di crescere professionalmente e di poter sfruttare nuove opportunità professionali all'interno della stessa.


Il percorso di sviluppo professionale deve contenere l'indicazione:

- del profilo professionale da ricoprire;
- delle eventuali tappe (tempi ed inquadramenti intermedi) per arrivare all'inquadramento concordato;
- del percorso formativo previsto.

Il percorso di sviluppo professionale può avere una durata massima di 4 anni.

5.3 Informazioni sui posti vacanti

I/le dipendenti vengono informati sui posti di lavoro vacanti e su quelli di nuova costituzione per ricoprire i quali sono previsti inquadramenti delle aree professionali e dei quadri direttivi. L'informazione contiene la descrizione del posto vacante o di nuova costituzione con i relativi requisiti per chi sarà chiamato a ricoprire la posizione in questione.



Per la copertura di posti vacanti o di nuovi posti la Banca si impegna a utilizzare prioritariamente il personale già in servizio che sia già in possesso delle necessarie competenze richieste dallo specifico profilo professionale e solo in seguito si farà ricorso ad assunzioni esterne.

In un'ottica di trasparenza e di cultura aziendale, la Banca fornirà ai singoli candidati un feedback sulla propria candidatura.

Art. 6) Premio Variabile di Risultato ex art. 55 CCNL del 19 dicembre 2019

Le Parti intendono disciplinare la parte di retribuzione variabile attraverso il PVR (Premio Variabile di Risultato) come previsto dall'art. 55 CCNL del 19 dicembre 2019. Il PVR viene corrisposto nel mese di giugno e si riferisce all'esercizio chiuso il 31 dicembre dell'anno precedente.

Ai fini e per gli effetti del calcolo del PVR (non computabile a TFR) saranno in ogni caso utilizzati i dati rilevati dal bilancio approvato dall'Assemblea degli azionisti.

Il PVR viene corrisposto:

- a tutto il personale che risulti alle dipendenze della Banca al momento della corresponsione del premio;
- per i mesi di servizio prestati dal personale nel corso dell'anno a cui si riferisce il premio, considerando l'eventuale frazione di mese come mese intero;
- in proporzione alla durata dell'orario osservato per il personale titolare di un rapporto di lavoro a tempo parziale.

Il PVR non viene corrisposto al dipendente che:

- abbia rassegnato le proprie dimissioni prima del pagamento del PVR, salve le ipotesi di pensionamento e invalidità come sotto disciplinate;
- abbia ricevuto nel corso dell'anno precedente una sanzione consistente nella sospensione dal servizio e dalla retribuzione, fatto salvo il caso in cui tale sanzione sia stata successivamente revocata o annullata;
- risulti sospeso cautelativamente al momento dell'erogazione del premio e, successivamente, venga licenziato;
- abbia riportato un giudizio di sintesi negativo riferito all'anno precedente.

Per i/le dipendenti che durante il corso dell'anno precedente siano stati in aspettativa non retribuita, ad eccezione che l'aspettativa non sia dipesa da malattia o infortunio o maternità/paternità (sia volontaria che obbligatoria), il PVR sarà ridotto di tanti dodicesimi quanti sono stati i mesi dell'aspettativa stessa.

Nel caso di cessazione del rapporto di lavoro per collocamento in quiescenza del dipendente ovvero per decesso in corso d'anno, ovvero nel caso di risoluzione del rapporto di lavoro dovuta ad invalidità del dipendente, viene erogata la frazione di premio non ancora corrisposta in misura pari a tanti dodicesimi quanti i mesi di servizio effettivamente prestati (per i quali non è ancora stato corrisposto alcun PVR) considerando come mese intero l'eventuale frazione. La base di calcolo per definire i dodicesimi di premio è costituita dalla tabella di cui al successivo punto 6.2.

Tutte le cifre di cui al presente articolo saranno arrotondate al secondo decimale.

6.1 Entry Gates

L'attivazione della fase di erogazione del PVR è subordinata al raggiungimento dei seguenti Entry Gates:

- TCR (Total Capital Ratio) maggiore dell'OCR (Overall Capital Requirement);
- LCR (Liquidity Coverage Ratio) maggiore del minimo regolamentare maggiorato di 10 punti percentuali;
- la voce di conto economico 300 (utile netto) al netto delle remunerazioni variabili sia maggiore di 3.000.000 (tremilioni/00).

L'entry gate LCR si dà per superato qualora, pur essendo al 31 dicembre inferiore al valore di Entry Gate sopra determinato, ma superiore al minimo regolamentare, si riporti al 31 gennaio seguente sopra la soglia di Entry Gate in vigore al 31 dicembre.

Qualora la Banca proceda alla distribuzione di dividendi a qualsiasi titolo, tutti gli Entry Gates di cui sopra si intenderanno superati.

Qualora la Banca eroghi per l'esercizio di competenza ai dirigenti o al personale più rilevante (con esclusione dei responsabili delle funzioni espressamente previste dalla normativa regolamentare che non possono essere assoggettate ai risultati aziendali) una qualsiasi forma di remunerazione variabile, tutti gli Entry Gates di cui sopra si danno per superati.

6.2 Importi del PVR

Inquadramento	PVR
QD4	3.800,00
QD3	3.350,00
QD2	3.100,00
QD1	2.750,00
3.4	2.250,00
3.3	2.000,00
3.2	1.750,00
3.1	1.500,00
Area unificata	1.000,00

6.2.1 Rettifiche sulla base del RORAC

Per RORAC (Return On Risk-Adjusted Capital) si intende Utile (Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte (voce 260 del conto economico al netto della remunerazione variabile) sul capitale assorbito (totale dei requisiti prudenziali come da segnalazioni di vigilanza prudenziali).

Il 60% dei valori indicati nella tabella di cui al punto che precede verranno rettificati in base all'indicatore di rischio identificato dal RORAC. Tale rettifica avverrà in base allo scostamento tra RORAC budgettizzato e quello effettivamente realizzato secondo la seguente tabella:



da	A	% importi tabellari
0	15,00%	35,00%
>15,00%	30,00%	55,00%
>30,00%	45,00%	70,00%
>45,00%	60,00%	78,00%
>60,00%	75,00%	85,00%
>75,00%	85,00%	92,00%
>85,00%	105,00%	100,00%
>105,00%	120,00%	110,00%
>120,00%	135,00%	125,00%
>135,00%	150,00%	140,00%
>150,00%		150,00%

6.2.2 Rettifiche in base al raggiungimento degli apporti professionali

Il 40% degli importi indicati in tabella di cui al punto 6.2 va commisurato al raggiungimento degli obiettivi e degli apporti professionali individuali. La Banca si impegna a non assegnare apporti professionali eccessivamente sfidanti.

Il preposto valuterà gli apporti professionali del singolo dipendente. Qualora nella procedura interna di valutazione (attualmente HRTTools), il singolo collaboratore riceva un giudizio inferiore a 1 il preposto potrà assegnare una percentuale della quota di PVR di cui al presente paragrafo inferiore al 100% ma in nessun caso inferiore al 50%. Per converso qualora il preposto reputi gli apporti professionali individuali del singolo dipendente meritevoli di ulteriore incentivo potrà assegnare una percentuale della quota di PVR di cui al presente paragrafo fino al 150%.

6.3 Moltiplicatore per superamento "Obiettivo di team"

Per i/le dipendenti della rete commerciale, il PVR subirà un incremento del 2% per ogni punto percentuale di superamento degli obiettivi di team (Filiale Capofila e spoke sottostanti, Filiali e spoke sottostanti formano un unico team) fino ad un incremento massimo del 20%.

Per i/le dipendenti degli uffici interni, qualora il risultato di tutta la rete commerciale (reperibile all'interno della statistica mensile di fine anno della rete commerciale) raggiunga o superi il 110% dei propri obiettivi il PVR come determinato ai punti precedenti verrà incrementato di un ulteriore 5%.

Il moltiplicatore non potrà mai avere un effetto negativo.

6.4 Obiettivi qualitativi

L'individuazione e la fissazione di obiettivi qualitativi compete alla Banca. Essi non devono essere eccessivamente sfidanti.

Qualora il 30% o più delle UU.OO. della rete commerciale non raggiunga gli obiettivi qualitativi con conseguente applicazione di una qualsivoglia forma di peius, le Parti

s'incontreranno al fine di considerare i medesimi come eccessivamente sfidanti. In tale eventualità, laddove suddetti obiettivi verranno considerati eccessivamente sfidanti, le Parti valuteranno un'intesa per applicare forme di peius meno peggiorative rispetto a quelle previste.

In ogni caso, gli obiettivi qualitativi avranno impatto monetario che potrà essere solamente in peius e fino ad un massimo del 50% sull'intero PVR.

6.5 Esempi numerici

Assumption:

- dipendente con inquadramento 3.3
- percentuale di raggiungimento RORAC del 71,83%
- apporti individuali raggiunti al 100%
- risultato della filiale di appartenenza pari al 116%
- risultato rete pari al 111%

Per un dipendente della rete commerciale il premio totale sarà pari ad euro 2.184,00 in base ai seguenti calcoli

- Euro 1.020,00 pari al 60% dell'importo di cui alla tabella al punto 6.2 rettificato all'85,00% sulla base rorac
- Euro 800,00 pari al 40% dell'importo di cui alla tabella al punto 6.2 non rettificato in quanto gli apporti professionali individuali sono stati valutati al 100% e anche gli obiettivi qualitativi sono stati raggiunti
- Euro 364,00 in quanto pari al 20% delle due somme precedenti. Il 20% è ottenuto moltiplicando 16 per 2 con un massimo di 20

Per un dipendente degli uffici interni il premio totale sarà pari ad euro 1.911,00 in base ai seguenti calcoli

- Euro 1.020,00 pari al 60% dell'importo di cui alla tabella al punto 6.2 rettificato all'85,00% sulla base rorac
- Euro 800,00 pari al 40% dell'importo di cui alla tabella al punto 6.2 non rettificato in quanto gli apporti professionali individuali sono stati valutati al 100% e anche gli obiettivi qualitativi sono stati raggiunti
- Euro 91,00 in quanto pari al 5% della somma al punto precedente. Il 5% è dovuto al fatto che la rete nel complesso ha sovraperformato di oltre il 110%

6.6 Comunicazione dati alle organizzazioni sindacali

La Banca si impegna a comunicare alle OO.SS. entro il 31 marzo:

- a) il RORAC raggiunto dell'esercizio precedente;
- b) la percentuale di raggiungimento degli obiettivi della rete dell'esercizio precedente;
- c) il RORAC budgettizzato per l'esercizio in corso;
- d) gli obiettivi della rete per l'esercizio in corso.

6.7 Indici per calcolo incremento di produttività e/o redditività e/o efficienza aziendale

Le Parti riconoscono e statuiscono come, con riferimento alle somme premiali per gli anni oggetto di questo Accordo:

1. i relativi criteri e parametri di maturazione e determinazione rappresentino

13

chiari e concreti indicatori di misurazione e verificabilità, rispetto ad un preciso arco temporale, di incrementi di produttività e/o redditività e/o qualità e/o efficienza aziendale;

2. sussistano tutte le potenziali condizioni legislativamente previste per l'applicazione del regime fiscale agevolato;
3. lo specifico fattore di incrementalità, espressione del complessivo valore migliorativo in termini di produttività e/o redditività e/o qualità e/o efficienza aziendale - al ricorrere del quale vi sarà la possibilità di assoggettare l'importo del PVR, all'imposta fiscale agevolata ai sensi delle disposizioni di legge indicate al punto 2), nonché di consentire la conversione dello stesso in Credito Welfare (come di seguito definito), è costituito dai seguenti indicatori, cui è parimenti condizionata l'erogazione del PVR secondo le modalità esplicitate nel prosieguo:
 - a) TCR;
 - b) LCR;
 - c) voce di bilancio 300 (utile netto);
 - d) RORAC;
 - e) voce di bilancio 120 (margine di intermediazione);
 - f) CIR;
 - g) CET1;
 - h) NSFR.

Qualora anche uno solo dei predetti indicatori, ai punti da a) a h) che precedono, rappresenti un valore incrementale (ai sensi delle disposizioni sopra citate) rispetto all'anno precedente a quello di maturazione del PVR, si procederà all'applicazione dell'aliquota agevolata e sarà possibile, secondo le regole infra definite, la conversione dello stesso in Credito Welfare. Restano fermi gli attuali limiti previsti dalle disposizioni di legge applicabili (ai sensi delle disposizioni di legge e di prassi) riguardo al limite massimo della quota del PVR convertibile in Credito Welfare (euro 3.000,00 lordi).

Tuttavia, al fine di permettere l'applicazione dell'aliquota fiscale agevolata ai/alle dipendenti, le parti si incontreranno annualmente al fine di adeguare e/o modificare e/o integrare gli indicatori sopra determinati.

Le Parti convengono che, qualora successivi provvedimenti legislativi (ivi inclusa la Legge di Bilancio volta per volta in vigore) intervengano a modificare, in via esemplificativa - ai fini e per gli effetti della finalità attualmente introdotte dalla Legge di Stabilità, dal relativo D.M. e delle precisazioni fornite al riguardo dall'Agenzia delle Entrate e successivi chiarimenti di prassi - il limite massimo di reddito percepito nell'anno precedente (euro 80.000,00), ovvero il limite massimo dell'importo soggetto, nel caso di specie, ad imposta sostitutiva agevolata (euro 3.000,00), i predetti valori indicati nel presente Accordo devono intendersi automaticamente adeguati.

Resta, infine, espressamente inteso come il Credito Welfare non concorra alla formazione del reddito di lavoro dipendente imponibile sia ai fini fiscali sia ai fini contributivi, né il suo valore abbia alcuna incidenza su qualsivoglia istituto retributivo del Beneficiario diretto, indiretto e differito (ivi incluso il TFR), presente e futuro, da qualunque fonte, contrattuale o legislativa, previsti e disciplinati.

Art 7) Fruizione del PVR tramite Credito Welfare

Il singolo dipendente potrà autonomamente decidere di poter usufruire di tutto o parte del PVR in Credito Welfare, nei limiti di legge sopra indicati. Tale scelta potrà essere variata in qualsiasi momento ma non avrà effetto per le somme già inserite nella piattaforma welfare.

L'ammontare del PVR sarà comunicato dalla Banca ai/alle dipendenti entro il 15 maggio e i/le dipendenti saranno tenuti entro il 31 maggio dell'anno in cui, di tempo in tempo, riceveranno la comunicazione, ad informare la Banca se ed in quale percentuale (a scaglioni del 10%) intendano aderire al Welfare. In caso di mancata comunicazione entro il citato termine ultimo, il PVR sarà erogato interamente in forma monetaria.

Al fine di incentivare l'utilizzo del Welfare da parte del personale, qualora il singolo dipendente opti per inserire in piattaforma Welfare almeno il 40% del PVR, il premio comunicato dalla Banca al singolo sarà maggiorato del 10%. Tale maggiorazione verrà destinata esclusivamente in credito Welfare.

Le modalità operative per l'utilizzo del Welfare da parte del personale saranno definite con apposito accordo sindacale.

Art. 8) Assistenza sanitaria integrativa

In Banca Popolare dell'Alto Adige è stato costituito un Fondo di assistenza sanitaria integrativa al quale è data facoltà ad ogni dipendente di potervi aderire.

Il Fondo è sostenuto dai contributi versati dai/dalle dipendenti e dalla Banca. La gestione del Fondo è disciplinata dal relativo Statuto e Regolamento reperibili nei regolamenti aziendali interni.

La Banca versa mensilmente per tutti/e i/le dipendenti iscritti/e al Fondo di assistenza sanitaria un importo pari a quello versato dagli iscritti stessi, salvo quanto previsto dall'art. 67 CCNL del 19 dicembre 2019.

I contributi a carico della Banca e del dipendente per la copertura sanitaria in caso di ricovero e per le altre prestazioni del Fondo di assistenza sanitaria sono dovuti in misura intera anche per i/le dipendenti con contratto di lavoro part-time o assenti per aspettativa retribuita o non retribuita. A seguito di questa contribuzione i/le dipendenti hanno diritto alle prestazioni senza alcuna riduzione.

Il Fondo rimborsa le seguenti tipologie di prestazione:

- ricoveri ospedalieri;
- altre spese di natura medica e/o assistenziale.

8.1 I ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero in ospedale e/o clinica con o senza intervento chirurgico, il Fondo rimborsa le spese sostenute da parte dei/delle dipendenti aderenti e dei loro familiari fiscalmente a carico.

A copertura delle relative spese sia la Banca che il dipendente versano all'inizio dell'anno un importo pari ad euro 51,65. Per i/le dipendenti assunti durante l'anno si procede ad un versamento proporzionale al periodo di servizio.

Nei confronti dei/delle dipendenti cessati/e si provvede al conguaglio con riferimento alla minore durata del periodo di servizio.

Nell'ipotesi in cui i contributi versati non fossero sufficienti a far fronte alle richieste di rimborso, la Banca si impegna a costituirne la relativa provvista a proprie spese.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page. A central number '15' is visible between two signatures.

8.2 Altre spese di natura medica e/o assistenziale

La misura e la natura delle prestazioni che vengono rimborsate sono definite annualmente dal Consiglio Direttivo del Fondo come previsto dal relativo Statuto e Regolamento ai quali si rinvia per un maggiore dettaglio. Conseguentemente vengono recepite dalla Banca e comunicate ai/alle dipendenti con apposito regolamento interno.

La provvista per far fronte a tali spese viene reperita tramite il versamento di un contributo a carico dei/delle dipendenti nella misura dello 0,50% della rispettiva base imponibile previdenziale mensile (su un massimale annuo di euro 62.000) e di euro 7,50 mensili per ogni familiare fiscalmente a carico.

Con riferimento alle prestazioni di cui ai punti 8.1) e 8.2), per i quadri direttivi di 3° e 4° livello la Banca versa al Fondo di assistenza sanitaria, a copertura delle prestazioni accessorie, quanto previsto dall'art. 67 CCNL del 19 dicembre 2019, detratti gli importi non cumulabili. A seguito di detto versamento si riduce della stessa misura la contribuzione a loro carico prevista dal comma precedente.

Art. 9) Previdenza complementare

Tutti/e i/le dipendenti della Banca hanno la facoltà di aderire al fondo integrativo di pensione ai sensi del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, ed in conformità all'accordo stipulato in data 3 settembre 2008 tra la Banca e le Rappresentanze Sindacali Aziendali, nonché successive appendici. A seguito di fusione per incorporazione i rapporti di lavoro afferenti la società incorporata (es. Arca Previdenza) continuano senza pregiudizio.

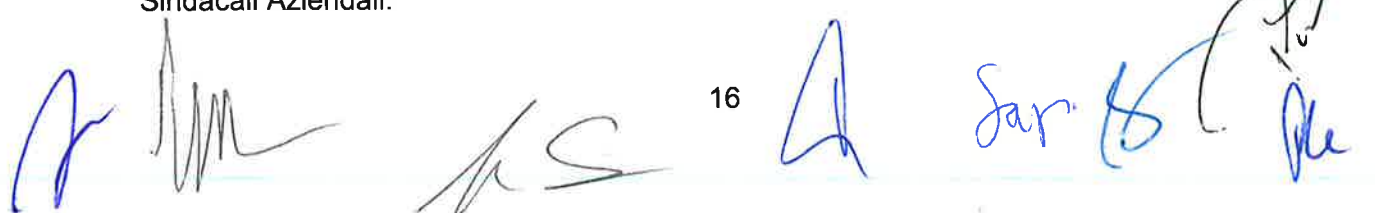
La contribuzione a carico della Banca è del 5% della base di calcolo TFR per i vecchi iscritti ad un fondo di pensione (ante 28 aprile 1993) e del 4,5% della base di calcolo TFR per i nuovi iscritti (post 28 aprile 1993). In caso di adesione al fondo integrativo, la contribuzione minima a carico dei/delle dipendenti è del 2,5% per i vecchi iscritti (ante 28 aprile 1993) e del 2% per i nuovi iscritti (post 28 aprile 1993).

Fermo il 5% a carico della Banca, i vecchi iscritti ante 1993 potranno ridurre la loro quota del 2,5% al 2% qualora quanto da loro versato durante l'anno precedente sia superiore all'importo massimo fiscalmente agevolato (ad oggi pari a euro 5.164,57). Per esercitare tale facoltà, i/le dipendenti dovranno dare tempestiva comunicazione all'U.O. amministrazione personale.

Nel caso in cui il Fondo di previdenza complementare preveda il riconoscimento di una somma nell'ipotesi di morte del dipendente per cause naturali, la Banca si impegna ad integrare la suddetta somma nei confronti degli aventi causa del dipendente, a fronte di atto notorio che attesti la qualità di erede, fino al raggiungimento di un importo complessivo di euro 50.000,00 lordi.

Qualora in futuro si verificassero variazioni del sistema previdenziale complementare per effetto di leggi o di accordi nazionali, gli oneri complessivi a carico della Banca previsti al momento della stipulazione del presente Contratto Integrativo Aziendale verranno mantenuti invariati.

Qualora future modifiche legislative e/o contrattuali portassero ad un risparmio di costi per la Banca, detti risparmi saranno oggetto di negoziazione tra la Banca e le Rappresentanze Sindacali Aziendali.

 Several handwritten signatures in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature in the middle, and a signature on the right that appears to be 'Sar' followed by a flourish.

9.1 Versamento al fondo pensione del TFR pregresso accantonato in azienda

La Banca si impegna ad accogliere le richieste dei/delle dipendenti, che hanno comunicato alla Banca le dimissioni per quiescenza, di trasferire le proprie quote di T.F.R., maturate entro il 31 dicembre 2006 ed accantonate presso la Banca Popolare dell'Alto Adige SpA, al Fondo pensionistico a cui il dipendente risulta iscritto, secondo le modalità e termini indicati dal Fondo stesso.

Art. 10) Sicurezza sul lavoro e tutela delle condizioni igienico sanitarie

10.1 Adempimenti demandati in materia di consultazione e partecipazione dei/delle lavoratori/trici dal d.lgs. 81/2008.

La Banca ha dato attuazione al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e ss. modifiche nonché gli accordi ABI e OO.SS. vigenti tempo per tempo.

Elezioni/nomina dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

La rappresentanza dei/delle lavoratori/trici per la sicurezza deve essere composta dal numero di RLS previsto dal d.lgs. 81/2008 e ss. modifiche (attualmente n. 6).

La costituzione della rappresentanza dei/delle lavoratori/trici per la sicurezza avviene mediante elezione unitaria e diretta da parte dei/delle lavoratori/trici o, in difetto di elezione o qualora le candidature non superino le unità previste, nomina diretta da parte delle singole OO.SS. tra le stesse condivisa.

Comunicazioni tra lavoratori/trici e RLS

La Banca assicura la messa a disposizione nell'intranet aziendale di una bacheca elettronica utile agli RLS per l'affissione di comunicati indirizzati ai lavoratori per le materie della salute e sicurezza sul lavoro.

Altresì, con lo stesso fine, è consentito effettuare comunicazioni telefoniche e via e-mail aziendale.

Inoltre, la Banca assicura una e-mail di gruppo denominata rls@ dove i/le lavoratori/trici possono comunicare con gli RLS.

Bacheca elettronica Banca/RLS

La Banca assicura nell'intranet aziendale una bacheca elettronica dove inserire tutta la documentazione (in forma non esaustiva DVR, DUVRI, verbali delle riunioni) utile ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza per l'espletamento delle relative funzioni. L'accesso a tale bacheca è riservato agli RLS che ne utilizzeranno i contenuti ai soli fini istituzionali e mantenendone la riservatezza.

Visite nei luoghi di lavoro

Ai sensi dell'art. 50, comma 2, del d.lgs. 81/2008 per l'espletamento del mandato sono concessi a ciascun RLS permessi retribuiti nel limite di 50 ore annue con esclusione delle ore utilizzate per l'espletamento dei compiti indicati all'art. 50, comma 1, lettere b), c) d) i) – limitatamente alle visite e verifiche effettuate della autorità competenti – e lettera l).

Da detto monte ore sono altresì esclusi i tempi di viaggio strettamente necessari per recarsi nei luoghi di lavoro ove si esegue la visita.

Le spese di trasferimento saranno rimborsate agli RLS applicando le tariffe Banca previste per le trasferte, vigenti tempo per tempo.

Gli RLS s'impegnano ad inserire gli appositi giustificativi per l'utilizzo dei permessi come sopra descritti.

17

10.2 Norme a tutela della sicurezza dei/delle dipendenti

Reperibilità ed intervento

La Banca ha facoltà di chiedere la disponibilità ai/alle dipendenti per intervenire presso i locali di una sede locale dell'azienda a seguito di entrata in funzione dell'allarme ed intervento della forza pubblica.

La Banca individua i/le dipendenti, a quali richiedere tale disponibilità, evitando coloro che indichino di trovarsi in situazioni di particolare fragilità (psicologica, fisica ecc.) o che la residenza (o domicilio) degli stessi disti notevolmente dall'unità lavorativa alla quale si richiede di intervenire.

La Banca si impegna ad istruire in modo adeguato i/le dipendenti su quali attività debbano essere svolte, quali siano da evitare e su come prevenire i rischi in caso di intervento.

In tali casi:

- 1) il mancato intervento non può dar luogo a provvedimenti disciplinari, note di biasimo né nel colloquio del collaboratore né in altri tipi di valutazione;
- 2) in casi di intervento al di fuori dell'orario di lavoro, oltre all'orario straordinario, la Banca riconosce agli/alle stessi/e:
 - a. il chilometraggio previsto per le trasferte;
 - b. nel caso di intervento notturno tra le 22:00 e le 05:00, un recupero compensativo da usufruire tramite flessibilità per il personale appartenente alla terza area professionale o autogestione per i quadri direttivi pari alla durata dell'intervento, previa comunicazione al diretto preposto.
 - c. un'indennità di intervento pari a euro 80,00.

Dispositivi di sicurezza in caso di presenza di un/a dipendente in unica U.O.

Qualora per motivazioni aziendali in unità locali cui sono assegnati/e fino a 4 dipendenti, la Banca adotta, entro luglio 2024, specifici dispositivi di sicurezza che provvedano a segnalare l'eventuale malessere/malore del personale ivi presente (es. "uomo a terra").

Rapine e coinvolgimento del dipendente in eventi rivestenti la qualifica di reato

Qualora un/a dipendente rimanga coinvolto/a anche indirettamente in una rapina o tentata rapina o altro evento rivestente la qualifica di reato, la Banca provvederà a:

- offrire ai/alle dipendenti che ne facciano richiesta un adeguato sostegno psicologico, supportandone in toto e senza limitazione tutte le relative spese;
- concedere ai/alle dipendenti coinvolti/e due giorni di permesso retribuiti, oltre a quello in cui è avvenuto l'evento.

10.3 Tutela delle condizioni igienico sanitarie nell'ambiente di lavoro

La Banca si impegna ad assicurare ambienti di lavoro puliti e salubri ottimizzando gli interventi di pulizia.

Giornalmente assicura in tutti gli ambienti di lavoro un'adeguata pulizia:

- degli spazi lavorativi e le scrivanie con prodotti adeguati;
- degli spazi adibiti all'utilizzo di distributori automatici di bevande, caffè e snack;
- svuotamento dei cestini.

Con periodicità quindicinale:

- lavaggio dei pavimenti;
- pulizia delle moquettes con adeguata attrezzatura;

- pulizie di fine di scaffali, cassette e arredi comuni in genere;
- pulizia dei tappeti presenti all'ingresso delle filiali.

Con periodicità semestrale:

- igiene e sanificazione di tendaggi, tappeti e tessuti.

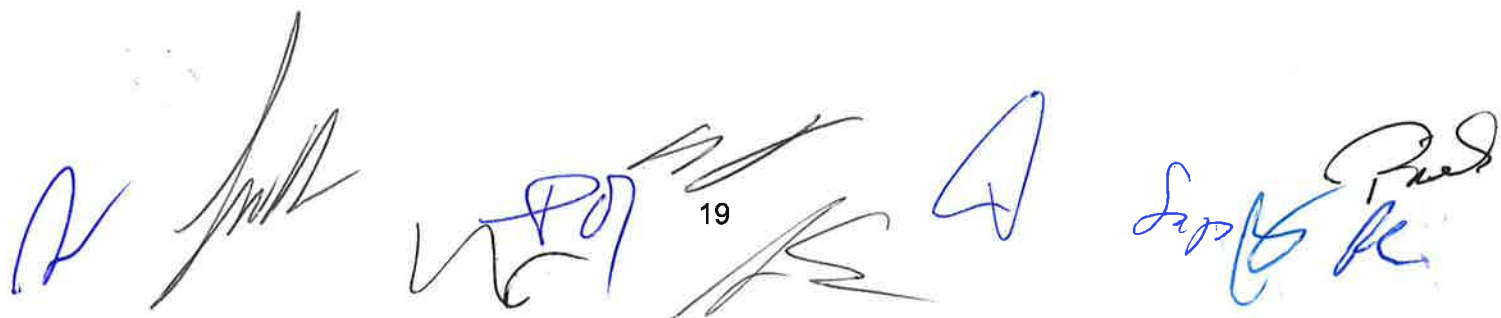
Con periodicità annuale:

- sanificazione delle moquettes.

Prima dell'avvio dei condizionatori, in adempimento alle normative vigenti:

- manutenzione di condizionatori e di impianti di ventilazione;
- pulizia di filtri e griglie;
- pulizia del motore dell'impianto di condizionamento;
- controllo del liquido refrigerante.

La Banca invita tutto il personale a segnalare alle uu.oo. preposte (attualmente FMG) eventuali disservizi o difformità rispetto a quanto sopra descritto.



19

PARTE III – Altre materie

Art. 11) Formazione del personale

11.1 Dichiarazioni di principio

Il livello di qualità del lavoro e del prodotto offerto alla clientela è strettamente connesso alla qualità e quantità della relativa formazione e al conseguente diritto alla formazione continua. Il diritto alla formazione continua è un aspetto che è riconosciuto dalle Parti che concordano che, per rendere competitiva la nostra Banca, è necessario realizzare forti investimenti sul capitale umano.

La formazione deve essere non solo continua ma anche specifica e deve considerarsi parte integrante e necessaria per la determinazione di piani formativi. La Banca si impegna a fornire, ove possibile, la formazione in entrambe le lingue (italiano e tedesco), sia per quanto riguarda i corsi in presenza che per quelli online.

La formazione deve essere adeguata alle attività lavorative svolte dai/dalle dipendenti. La Banca si impegna ad inserire la formazione all'interno di un percorso formativo.

11.2 Programmazione formazione

La Banca, in fase di programmazione e pianificazione dei corsi, si impegna:

- a promuovere le migliori condizioni possibili ed a supportare, dal punto di vista organizzativo, il/la dipendente nella fruizione della formazione nel perseguimento degli obiettivi di crescita professionale e personale;
- a tener conto delle esigenze personali e familiari dei/delle dipendenti nell'organizzazione e partecipazione alla formazione.

La Banca si impegna ad inserire nell'apposita piattaforma LMS (attualmente Docebo) i corsi e-learning relativi ai moduli di formazione obbligatoria (la "Formazione Obbligatoria"), non appena disponibili e in ogni caso almeno tre mesi prima della loro scadenza.

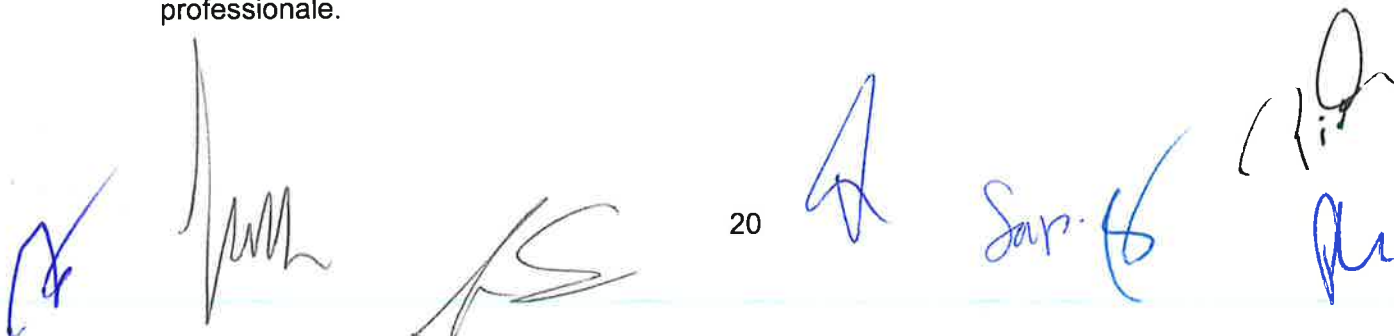
11.3 I pacchetti formativi

Per i/le dipendenti sono previsti due pacchetti formativi:

1. un "pacchetto formativo" di 24 ore annuali retribuite da svolgere durante il normale orario di lavoro;
2. un ulteriore "pacchetto formativo" di 26 ore annuali, di cui 16 retribuite, da svolgere in orario di lavoro e le residue 10 non retribuite, da svolgere fuori dal normale orario di lavoro; tale "pacchetto" viene offerto per quote proporzionali di ore retribuite e non retribuite. Nello svolgimento delle 10 ore non retribuite la Banca dovrà tener conto delle esigenze personali e familiari del singolo dipendente.

Inoltre la Banca, al fine di favorire l'accrescimento delle capacità professionali, promuoverà annualmente corsi di formazione professionale e/o corsi di aggiornamento non selettivi, aperti alla volontaria partecipazione.

La Banca valuterà la richiesta di partecipazione a corsi esterni di specializzazione professionale.



20

La Banca si impegna a fornire la formazione in aula (interna o esterna) in misura pari a 25 ore. Per quanto riguarda la formazione online la Banca si impegna a mettere i/le dipendenti nelle condizioni di poter fruire della formazione senza fattori di disturbo.

A titolo esemplificativo, la formazione può comunque concretizzarsi anche nelle seguenti forme: training on the job, formazione via web, e-learning, seminari, workshop, autoformazione. Ai fini della formazione al di fuori dell'orario lavorativo sono validi soltanto le ore certificate da un sistema condiviso con le Organizzazioni Sindacali.

Per le ore di formazione svolte dai quadri al di fuori del normale orario di lavoro è prevista l'autogestione fatta eccezione delle 10 ore di formazione non retribuite.

La Formazione Obbligatoria nella forma e-learning può essere svolta secondo una delle seguenti modalità in accordo con il proprio preposto:

- (i) durante l'orario di lavoro e in locali di proprietà della Banca;
- (ii) durante l'orario di lavoro, al di fuori dei locali della Banca;
- (iii) il dipendente potrà accorciare la pausa pranzo a 30 minuti e sfruttare il residuo del tempo per frequentare la formazione on line. Detto periodo di formazione non risulterà in nessun caso come orario di lavoro straordinario ma cumulerà nel contatore dell'orario flessibile contribuendo al raggiungimento del tetto massimo di 10 ore.

Ai/alle dipendenti con contratti di lavoro part-time che partecipano ai corsi di formazione spetta il recupero delle ore eccedenti lo specifico orario di lavoro individuale escluse le 10 ore di formazione non retribuite di cui al secondo "pacchetto".

Il dipendente con contratto di lavoro a tempo parziale potrà far rientrare a sua scelta la formazione pomeridiana all'interno delle 10 ore di formazione non retribuite, diversamente deve intendersi formazione retribuita.

La Banca provvederà ad informare preventivamente, con apposita disposizione interna, i/le dipendenti dei programmi aziendali delle attività di formazione e le modalità di fruizione. I/le dipendenti, congiuntamente ai propri preposti, si attivano per l'iscrizione, la frequenza e la partecipazione alle attività formative al fine di raggiungere le ore di formazione a loro assegnate.

Ai partecipanti a corsi nella mattinata o nel pomeriggio spetta comunque la propria pausa pranzo per la consumazione del pasto. Pertanto, nel caso di partecipazione ad un corso nella mattinata, il rientro al posto di lavoro potrà essere posticipato di conseguenza. Nel caso di partecipazione ad un corso nel pomeriggio, l'uscita dal posto di lavoro potrà essere anticipata di conseguenza.

Per dipendenti che frequentano corsi di formazione, di durata almeno giornaliera, che siano entro il bacino di utenza della Banca, è previsto di norma il pranzo comune o, se non previsto, il rimborso delle spese sostenute previa presentazione della ricevuta fiscale o, in questo secondo caso in alternativa, è erogato il buono pasto.

Per dipendenti che frequentano corsi di formazione e che devono percorrere oltre 100 km (di sola andata) o siano fuori del bacino di utenza della Banca, si applica la regolamentazione prevista dall'art. 74 del CCNL del 19 dicembre 2019.

Inoltre, ai partecipanti ai corsi di formazione spetta il rimborso delle relative spese di viaggio (mezzo pubblico, indennità chilometrica prevista per i viaggi di servizio nel caso di utilizzo dell'autovettura privata, autorizzato preventivamente dal preposto, pedaggio

autostradale e parcheggio). In questi casi si deve cercare, laddove possibile, di formare gruppi di viaggio.

Art. 12) Orario di lavoro e di apertura degli sportelli

L'orario di lavoro per tutti/e i/le dipendenti è fissato, di regola, in 37 ore e 30 minuti settimanali da prestarsi, secondo le modalità di seguito previste tra le ore 8.00 e le ore 17.30 di ogni giorno. A partire dal 1° luglio l'orario di lavoro settimanale scenderà a 37 ore.

In ogni caso sono fatti salvi i singoli accordi individuali specifici intercorrenti tra la Banca ed il/la singolo/a dipendente a meno che quest'ultimo/a non opti per l'applicazione di quanto previsto dal presente articolato.

La flessibilità come disciplinata dal presente accordo verrà applicata anche ai/alle dipendenti con orario parziale rispettandone la relativa peculiarità. A titolo esemplificativo, il/la dipendente con orario parziale dalle ore 8.00 alle ore 13.00 potrà scegliere autonomamente il proprio orario di entrata dalle ore 8.00 alle ore 8.30 ed il proprio orario di uscita dalle ore 13.00 alle ore 13.30.

L'orario di apertura degli sportelli potrà avvenire esclusivamente all'interno delle fasce di orario obbligatorio sottoindicate e, in ogni caso, la chiusura dovrà avvenire almeno dieci minuti prima del termine dell'orario obbligatorio pomeridiano.

Il personale appartenente alle aree professionali ha l'obbligo di timbratura all'inizio ed alla fine della prestazione lavorativa nonché all'inizio ed alla fine della pausa pranzo ed all'inizio ed alla fine di ogni altra pausa come sotto disciplinata.

La prestazione lavorativa dei quadri direttivi ha caratteristiche di flessibilità temporale e criteri di elasticità. Pertanto, il personale appartenente alle categorie dei quadri direttivi timbra una sola volta durante la giornata. Il quadro direttivo può usufruire in autogestione fino a un massimo di 4 ore giornaliere dandone comunicazione tramite la procedura predisposta dalla Banca. Tale assenza non necessita di motivazione alcuna e la causale sarà compatibile con tutte le altre causali di assenza per le restanti ore.

Sono concesse al/alla dipendente una o più pause, nell'ambito della giornata, per una durata complessiva massima di 15 minuti, da usufruire compatibilmente con le esigenze lavorative ed operative dell'unità organizzativa di appartenenza. La fruizione in misura inferiore, anche suddivisa in più pause, verrà, comunque, complessivamente considerata ad ogni effetto di 15 minuti e non darà diritto a recuperi. L'eventuale protrazione delle pause oltre i 15 minuti verrà decurtata ai fini dell'orario di lavoro giornaliero nella misura di un numero di minuti pari alla durata della protrazione.

L'intervallo per la colazione previsto dal CCNL vigente (pranzo) è fissato, di regola, in un'ora e mezza e può essere ridotto fino a 30 minuti; esso viene, di norma, effettuato tra le ore 13.00 e le ore 14.30. La fruizione in misura inferiore ai 30 minuti verrà, comunque, considerata ad ogni effetto di 30 minuti e non darà diritto a recuperi della medesima.

Per i/le dipendenti appartenenti alle aree professionali viene confermato il cd. orario "flessibile", con esclusione dei servizi di volta in volta concordati tra le OO.SS. e la Banca solo per ragioni tecnico-organizzative e comunicati a tutti/e i/le dipendenti tramite disposizione di servizio interna. Pertanto, ogni lavoratore/trice potrà determinare autonomamente il proprio orario di lavoro giornaliero fermi restando i seguenti obblighi:

- effettuare una prestazione lavorativa settimanale di almeno 37 ore e 30 minuti fino al 30 giugno 2024 e di 37 ore a partire dal 1° luglio 2024, decurtata della pausa di 15 minuti giornalieri come sopra definita;
- effettuare una pausa pranzo, come sopra definita, di almeno 30 minuti consecutivi;
- effettuare la prestazione lavorativa all'interno della fascia oraria tra le ore 8.00 e le ore 17.30 con l'obbligo che la propria prestazione lavorativa ricomprenda la seguente fascia oraria (cd. Kernzeit): dalle ore 8.30 fino alle ore 13.00 (12.30 per gli uffici interni) e dalle ore 14.30 alle ore 16.30 (16.00 per la giornata del venerdì a partire dal 1° luglio 2024).

Nel caso dei rapporti di lavoro a tempo parziale, i/le dipendenti interessati/e saranno tenuti/e al rispetto di quella parte di "Kernzeit" ricompresa nel proprio accordo individuale. A titolo esemplificativo, il/la dipendente con orario parziale dalle ore 8.00 alle ore 12.00 potrà scegliere autonomamente il proprio orario di entrata dalle ore 8.00 alle ore 8.30 ed il proprio orario di uscita dalle ore 12.00 alle ore 12.30.

In ogni caso la Banca potrà limitare o modificare l'orario "flessibile" per eccezionali esigenze di servizio ma dovrà comunicare detto provvedimento ai/alle singoli/e interessati/e con un congruo preavviso. Tale eccezionalità dovrà essere limitata nel tempo.

Ad integrazione di quanto sopra previsto, il/la singolo/a dipendente appartenente alle Aree professionali, potrà usufruire di un saldo orario in positivo o in negativo pari a 10 ore massime complessive che saranno gestite attraverso il cd. "Zeitkonto".

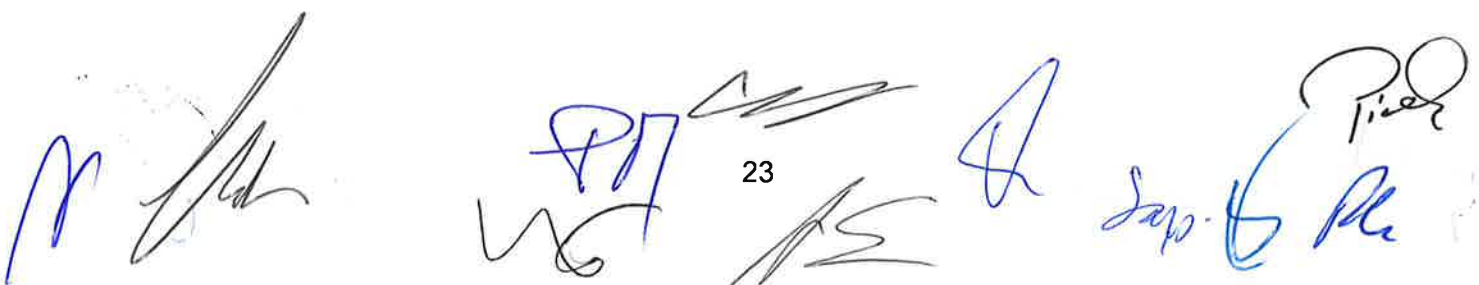
Pertanto, con riferimento a ciascuna giornata lavorativa, viene indicato un saldo orario (positivo nel caso di maggiore prestazione resa rispetto alle 7 ore e 30 minuti - 7 ore per il venerdì a partire dal 1° luglio 2024 - ovvero negativo nel caso di prestazione ridotta). Sono escluse dal computo le trasferte per le quali verrà erogato il trattamento previsto dal presente CIA. La prestazione giornaliera oltre le 7 ore e 30 minuti (7 ore per la giornata del venerdì a partire dal 1° luglio 2024) non sarà conteggiata per i primi 15 minuti ed in caso di superamento il conteggio decorrerà dal primo minuto.

Il recupero avverrà a minuti e qualora il/la dipendente intenda usufruirne all'interno delle fasce orarie obbligatorie di presenza, dovrà essere preventivamente autorizzato dal preposto.

La prestazione lavorativa giornaliera resa oltre le 7 ore e 30 minuti (7 ore per la giornata del venerdì a partire dal 1° luglio 2024) non costituisce di norma lavoro straordinario fino al limite massimo di 10 ore, e potrà essere recuperata attraverso un meccanismo di compensazione delle prestazioni giornalmente rese. Il limite delle 10 ore trova applicazione anche ai/alle lavoratori/trici con contratto di lavoro a tempo parziale.

Eventuali prestazioni che eccedessero le 10 ore sopra previste dovranno essere, di volta in volta, previamente autorizzate dal responsabile o, eccezionalmente, entro il giorno lavorativo successivo, e verranno trattate ai sensi del CCNL vigente. È riconosciuto al/alla singolo/a dipendente il diritto a richiedere e ad inserire straordinario, anche prima del raggiungimento del predetto limite delle 10 ore ed anche all'interno della fascia oraria tra le ore 8.00 e le ore 17.30.

Il lavoro straordinario deve avere carattere di urgenza e non differibilità e deve essere preventivamente autorizzato dal preposto. Il tempo di lavoro straordinario minimo che può essere autorizzato è costituito da blocchi ciascuno pari ad almeno 30 minuti consecutivi.



 The bottom of the page features several handwritten signatures in blue ink. From left to right, there are approximately seven distinct signatures. In the center, the number '23' is printed.

Art. 13) Part time

La Banca ed il/la dipendente possono concordare, compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative della Banca, la trasformazione temporanea dell'orario di lavoro in part-time (con priorità per le richieste che provengano da dipendenti in servizio).

Il part-time è applicabile sia ai/alle dipendenti con orario di lavoro a tempo pieno (da lettera di assunzione come da successive modifiche ed integrazioni della stessa) sia a coloro i quali abbiano già un orario di lavoro a tempo parziale (da lettera di assunzione come da successive modifiche ed integrazioni della stessa) e richiedano o concordino di variare temporaneamente tale orario con altra tipologia di part-time.

La trasformazione temporanea dell'orario di lavoro in part-time, concordata a tempo determinato, può avere una durata massima di 12 mesi ("l'Anno di Part-Time") e, convenzionalmente, si intende per tale il periodo intercorrente tra il 1° ottobre e il 30 settembre dell'anno successivo. Pertanto, ogni trasformazione del regime orario in tempo parziale intervenuta successivamente al 1° ottobre sarà comunque efficace non oltre il 30 settembre dell'anno successivo.

Alla scadenza dell'Anno di Part-Time, l'orario part-time concordato si prorogherà tacitamente per periodi di 12 mesi, salvo che non pervenga disdetta da una delle parti a mezzo raccomandata a.r. o raccomandata a mano almeno 2 mesi prima della scadenza. In caso di disdetta, al rapporto di lavoro tornerà ad essere applicato automaticamente l'orario di lavoro - a tempo pieno ovvero a tempo parziale - già applicato al rapporto di lavoro del dipendente sino al primo Periodo di Part-Time.

Resta inteso che la predetta proroga tacita dell'orario part-time non farà mai sorgere in capo al dipendente alcun diritto all'applicazione definitiva dello stesso orario part-time.

Nell'ipotesi in cui la disdetta intervenga al di fuori dei termini temporali di cui sopra ovvero in cui il dipendente chieda il ripristino immediato dell'orario di lavoro già applicato al suo rapporto di lavoro sino al primo Periodo di Part-Time, la richiesta sarà valutata attentamente dalla Banca in relazione alla compatibilità della stessa con le proprie esigenze tecnico-organizzative, tenendo conto dell'eventuale disponibilità al trasferimento manifestata dal dipendente interessato.

Nelle ipotesi di rientro in servizio al termine di periodi di astensione obbligatoria per maternità/paternità, i/le dipendenti maturano il diritto ad ottenere il part time per i 2 anni successivi al rientro.

La trasformazione immediata dell'orario di lavoro sarà accordata dalla Banca su domanda (corredata da specifica documentazione) del dipendente che:

- sia affetto da patologia oncologica;
- sia presente grave handicap ai sensi della legge 104/1992;
- sia familiare di soggetto con handicap grave previsto dalla legge 104/1992;
- il medico aziendale disponga la riduzione dell'orario di lavoro.

La Banca darà priorità alle domande inoltrate da dipendenti con le seguenti condizioni:

- dipendenti con figli conviventi di età non superiore ad anni 13, con maggior riguardo per quelli di età inferiore e con numero maggiore di figli minori di 13 anni;
- dipendenti che assistono disabili ai sensi della legge 104/1992;
- motivi di salute dei/delle dipendenti.

A parità delle sopraindicate condizioni, si terrà conto dell'anzianità di servizio.

Ha altresì diritto al part time il dipendente al quale manchino 3 anni alla pensione ed intenda passare le proprie conoscenze al collaboratore che sarà deputato a sostituirlo. In tal caso

sarà da sottoscrivere un apposito accordo da ratificarsi in sede protetta. In tal caso il dipendente è tenuto ad avanzare richiesta di part time con un preavviso di almeno 12 mesi.

Art. 14) Viaggi durante l'orario di lavoro straordinario

Per le prestazioni straordinarie effettuate non in continuazione del normale orario di lavoro, viene riconosciuto al dipendente anche il tempo impiegato per il viaggio di andata e ritorno al/dal luogo in cui si trovava al momento della richiesta. Per il percorso effettuato vengono inoltre rimborsate le spese di viaggio. A titolo esemplificativo, nel caso di prestazione resa dalle ore 19.00 alle ore 20.00 (con termine dell'orario di lavoro alle ore 17.00) viene riconosciuto anche il tempo di viaggio come straordinario nonché le relative spese. Tale norma si applica anche nel caso del dipendente assunto a tempo parziale.

Art. 15) Permessi, aspettativa, e pianificazione ferie

15.1 Permessi retribuiti

Fermo restando quanto previsto dall'art. 60 CCNL del 19 dicembre 2019 vengono concesse brevi assenze retribuite dal lavoro nei seguenti casi:

- visite mediche personali: Il permesso sarà concesso per il tempo certificato da documentazione medica, mentre si intende espressamente escluso dal computo il tempo che il dipendente dovesse impiegare per raggiungere - all'andata come al ritorno - il luogo in cui si effettua la predetta visita medica;
- esame di bilinguismo.

Le assenze retribuite durante l'orario di lavoro devono essere comunicate il prima possibile al preposto. La relativa documentazione dev'essere inviata all'U.O. amministrazione personale.

Per quanto riguarda i congedi per eventi e cause particolari (decesso, grave infermità), formazione e maternità/paternità si fa riferimento a quanto previsto dagli artt. 4, 5 e 15 della legge 8 marzo 2000, n. 53, dal decreto interministeriale 21 luglio 2000 n. 278 e dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151 e successive modifiche.

15.3 Aspettativa non retribuita per maternità/paternità

Fermo restando le disposizioni del decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, e quanto previsto in materia dal CCNL del 19 dicembre 2019, i/le dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato possono richiedere un periodo di aspettativa non retribuita fino a 24 mesi, da fruire in seguito al congedo di maternità, al congedo parentale intero o alla prima frazione dello stesso o al termine della fruizione dei permessi giornalieri.

Tale aspettativa non retribuita può essere fruita al massimo in due frazioni; in caso di rientro in servizio la seconda frazione può essere fruita solo dopo sei mesi di effettivo servizio e portata a termine al massimo entro il compimento del 5° anno di età del bambino.

La relativa richiesta deve pervenire alla Banca con un preavviso di almeno 2 mesi. Qualora, durante il periodo di aspettativa non retribuita, si verifichi una successiva gravidanza, le collaboratrici possono richiedere l'interruzione del periodo di aspettativa in essere.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature with '25' below it, and several other signatures on the right, including one that appears to say 'San. 6'.

15.4 Permessi retribuiti nelle ipotesi di Grave Evento Patologico

Ferma la disciplina collettiva nazionale in materia di patologie e la normativa aziendale vigente in materia di permessi per visite mediche specialistiche non effettuabili al di fuori dell'orario di lavoro, la Banca riconosce al/alla dipendente la possibilità di fruire di permessi retribuiti nel limite massimo di 17 giorni all'anno per i/le dipendenti affetti da Grave Evento Patologico ("GEP", intendendosi per tali, in via tassativa, le sole ipotesi di: malattie oncologiche, infarto e S.L.A.).

Al fine di rendere più agevole la richiesta e la fruizione di tali permessi da parte del/della dipendente, si stabilisce: il/la dipendente interessato/a da un GEP è tenuto/a a presentare all'U.O. amministrazione personale, non appena possibile, la documentazione sanitaria comprovante la patologia medesima.

15.5 Permessi retribuiti in caso di lutto del coniuge e di parenti di primo grado

I giorni di permesso retribuiti in caso di morte di genitori, coniuge e figli sono aumentati a 5 giorni per ogni singolo evento anziché 3 giorni cumulativi all'anno (come previsto dalla legge 8 marzo 2000, n. 3).

15.6 Permessi retribuiti nelle ipotesi di malattia di figli under 10

Oltre quanto previsto dalla normativa in vigore, la Banca si impegna a rendere retribuiti 4 giorni di permesso annui per ogni figlio/a spettanti al genitore per prestare assistenza al figlio ammalato di età inferiore a 10 anni.

15.7 Aspettativa non retribuita

Il/la dipendente con oltre 10 anni di servizio ha diritto ad ottenere un periodo di aspettativa continuativa e non retribuita nella misura di un mese per ogni anno o frazione di anno di servizio prestato e per una sola volta. La Banca si riserva di valutare richieste anche per dipendenti con meno di 10 anni di servizio.

La richiesta di aspettativa deve essere inoltrata con almeno 12 mesi di preavviso. Per dipendenti in part time quanto sopra previsto trova applicazione proporzionalmente alla percentuale di orario di lavoro svolto. Le richieste inoltrate senza rispetto del preavviso come sopra definito, verranno comunque valutate singolarmente.

15.8 Pianificazione delle ferie

Il singolo dipendente dovrà consumare le ferie nel corso dell'anno di maturazione ad eccezione di un residuo massimo di 5 giorni di ferie che potrà essere usufruito negli anni seguenti. In nessun caso la somma dei vari residui potrà superare cumulativamente i 5 giorni di ferie.

Tutti i/le dipendenti dovranno provvedere a programmare le proprie ferie per l'anno in corso entro il mese di febbraio ed il preposto dovrà autorizzarle ovvero rifiutarle entro il 15 marzo. In caso di rifiuto, preposto e dipendente concordano entro il 15 aprile un piano di ferie condiviso.

In ogni caso, il preposto, nell'accogliere le ferie dovrà rispettare i criteri di priorità stabiliti dalla contrattazione collettiva.

Anche in seguito, il dipendente potrà chiedere di modificare il piano di ferie approvato; anche in tal caso preposto e dipendente concordano un nuovo piano ferie condiviso. Il preposto potrà apportare modifiche a quanto richiesto dal dipendente solo per motivate ragioni oggettive di servizio.

Per eccezionali esigenze personali motivate, il dipendente potrà richiedere al proprio preposto di superare il predetto limite dei 5 giorni (fino a un massimo complessivo di 10 giorni). Il preposto valuterà in accordo con HR se accogliere la richiesta.

15.9 Giornata di ferie aggiuntiva

Fermo restando quanto previsto al punto 15.8, tutti/e i/le dipendenti con contratto a tempo indeterminato e con inquadramento inferiore alla 3a area professionale, 4° livello retributivo che non abbiano maturato 5 anni di anzianità di servizio ai sensi del CCNL di categoria hanno diritto ad un giorno di ferie annuale aggiuntivo. Tale giorno aggiuntivo è usufruibile esclusivamente a giornata.

Art. 16) Banca Etica delle Ore

Viene costituita la Banca Etica delle Ore (la "Banca Etica delle Ore") al fine di permettere ai/alle dipendenti della Banca di destinare ai propri colleghi, che versino in particolari situazioni di difficoltà personali, familiari o di salute, permessi aggiuntivi rispetto a quanto previsto in base alla normativa di legge o pattizia.

La Banca Etica delle Ore viene alimentata da parte di tutti/e i/le dipendenti, sia inquadrati nelle categorie delle aree professionali che dei quadri direttivi che dei dirigenti, che in misura assolutamente volontaria potranno procedere a versarvi:

- a) i permessi per ex festività;
- b) le ore di banca ore;
- c) le ferie eccedenti il minimo annuo previsto per legge (pari a quattro settimane) da parte del personale inquadrato nelle categorie dei quadri e dei dirigenti.

Quanto non utilizzato nel corso d'anno verrà riportato all'anno successivo. L'utilizzo e le donazioni della Banca Etica delle Ore avverranno in tranche di minimo 30 minuti.

Il conferimento nella Banca Etica delle Ore da parte dei/delle dipendenti avviene in modo volontario, gratuito e definitivo e comporta la rinuncia da parte del donante a qualsiasi diritto derivante dalla legge o dalla contrattazione collettiva su quanto conferito. In nessun caso è ammessa la monetizzazione di quanto donato alla Banca Etica delle Ore né a favore del donante né a favore del donatario.

I/le dipendenti che potranno chiedere di usufruire di quanto versato in Banca Etica delle Ore dovranno trovarsi in una delle seguenti condizioni, opportunamente documentate:

- a) per motivi di salute sono in fase di esaurimento del periodo di comporta;
- b) patologie oncologiche, psichiche o psichiatriche;
- c) assistenza a parenti o affini entro il secondo grado affetti da patologie oncologiche;
- d) assistenza al figlio, coniuge o convivente more uxorio affetto da tossicodipendenza, alcolismo, bulimia, anoressia o patologie assimilate;
- e) gravi patologie anche non rientranti nella definizione di GEP di cui al presente CIA;
- f) assistenza a parenti o affini entro il secondo grado affetti da gravi patologie anche non rientranti nella definizione di GEP di cui al presente CIA;

- g) casi non rientranti nei punti di cui sopra, saranno ad esclusiva valutazione del Comitato Paritetico (il "**Comitato Paritetico**") come infra istituito.

L'ordine di tale elenco costituirà, di regola, anche la linea guida nell'assegnare l'utilizzo delle ore ai colleghi che ne facciano richiesta.

Oltre a quanto concesso dalla Banca, è ammesso altresì il ricorso alla Banca Etica delle Ore in caso di lutto di un parente o affine entro il secondo grado nel limite massimo di cinque giorni per lutto.

16.1 Procedura per la presentazione delle richieste e valutazione delle stesse

Ai fini di poter accedere alla Banca Etica delle Ore ciascun Beneficiario dovrà presentare domanda al Comitato Paritetico mediante compilazione di un apposito modulo in cui verrà precisato il numero di ore di cui si intende usufruire.

All'atto della presentazione della richiesta di accesso alla Banca Etica delle Ore, i Beneficiari potranno evidenziare situazioni che a loro giudizio meritano particolare considerazione (ovvero situazioni di particolari gravità che consentirebbero la presentazione della richiesta pur in assenza dei requisiti precedentemente elencati).

Le richieste saranno sottoposte al vaglio di un Comitato Paritetico composto da un Presidente e da 2 membri nominati dalla Banca e 2 nominati da ognuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente CIA. Il ruolo di Presidente sarà assegnato al Presidente in carica del CAS. Qualora lo reputino opportuno, i membri del Comitato Paritetico potranno farsi assistere dal medico competente.

Il Comitato Paritetico viene convocato dal Presidente su richiesta di almeno un membro.

Le riunioni sono validamente costituite con la presenza di almeno 4 membri. In caso di assenza del Presidente le funzioni dello stesso sono assunte da uno dei membri del Comitato Paritetico.

Le decisioni del Comitato Paritetico vengono prese a maggioranza dei presenti. In caso di parità prevale il voto del Presidente.

I membri del Comitato Paritetico sono tenuti al più stretto ed assoluto riserbo di quanto verranno a conoscenza nelle sedute.

Al termine di ogni anno il Comitato Paritetico dovrà redigere una breve relazione che dovrà contenere, tra l'altro:

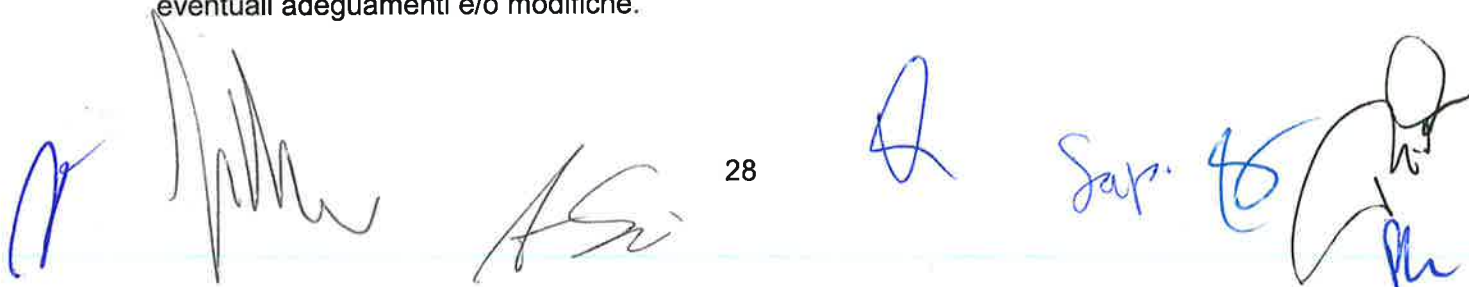
- a) il numero di ore conferite dai/dalle dipendenti;
- b) il numero di ore utilizzate da dipendenti ripartito per le categorie sopra enunciate;
- c) il saldo ore residuo per l'anno seguente.

La Banca si offre di pubblicare la predetta relazione in apposita disposizione di servizio.

I permessi riconosciuti dalla Banca Etica delle Ore dovranno essere integralmente goduti entro 12 mesi dal loro accredito.

16.2 Disposizioni finali

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza del presente Accordo, dovessero intervenire disposizioni legislative e/o della contrattazione collettiva nazionale che abbiano o possano avere un impatto sulla regolamentazione della Banca Etica delle Ore, la Banca e le Organizzazioni Sindacali si impegnano ad incontrarsi al fine di verificare la necessità di eventuali adeguamenti e/o modifiche.



28

Art. 17) Il Credito Welfare per dipendenti

17.1 Credito Welfare per dipendenti con figli a carico e/o familiare portatore di handicap

La Banca si impegna ad erogare sotto forma di Credito Welfare una somma annuale pari a 500,00 euro per ogni figlio fino ai 21 anni compiuti e se fiscalmente a carico fino ai 26 anni compiuti ed euro 600,00 per ogni figlio e/o familiare portatore di handicap o bisognoso di cura/assistenza senza limite di età.

Nel caso di familiari portatori di handicap o bisognosi di cura/assistenza è richiesta la presentazione di una certificazione idonea e la persona deve risultare dallo stato di famiglia del dipendente.

Nell'ipotesi in cui entrambi i genitori siano dipendenti della Banca la somma di cui sopra spetta una sola volta per le casistiche sopraindicate. Tale importo spetta in misura piena anche a dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale.

Tale importo sarà accreditato al conto Welfare con la mensilità relativa al mese di gennaio 2024, e, per quanto concerne i requisiti necessari, si farà riferimento alla situazione al 31 dicembre dell'anno 2023 e spetta in misura intera anche per i figli nati nel corso dell'anno precedente. Il Credito Welfare di cui al presente articolo spetta a coloro che abbiano un rapporto di lavoro dipendente al momento dell'erogazione.

17.2 Credito Welfare per neoassunti

La Banca si impegna ad erogare sotto forma di Credito Welfare una somma una tantum per ciascun assunto con inquadramento uguale o inferiore alla 3a area professionale, 1° livello retributivo, pari a euro 150,00. Tale importo verrà erogato previo superamento del periodo di prova, laddove previsto all'atto dell'assunzione.

Art. 18) Trattamento economico integrativo

18.1 Indennità ai/alle responsabili

Ai/alle responsabili nella rete commerciale viene corrisposta per il periodo per il quale svolgono detta funzione un'indennità mensile (per 12 volte) nella seguente misura:

- Euro 225,00 ai/alle responsabili fino a 6 collaboratori;
- Euro 300,00 ai/alle responsabili con più di 6 collaboratori ed ai preposti delle filiali capofila;
- Euro 375,00 ai/alle preposti/e delle sedi.

Ai fini dell'erogazione dell'indennità ai/alle preposti/e delle unità organizzative si tiene conto del numero di collaboratori delle stesse al 1° gennaio dell'anno di riferimento. L'indennità cessa col cessare delle funzioni di preposto di sede, filiale o filiale capofila in seguito all'assunzione di altre mansioni.

18.2 Indennità di consulenza

Per coloro i quali appartengono alla famiglia professionale del Consulente e prestano la propria attività lavorativa all'interno di una Filiale Capofila, di una Filiale o di una spoke, e sono inquadrati come 3a area professionale, 3° livello retributivo, è prevista un'indennità di "consulenza" pari a euro 120,00 mensili.

L'indennità di "consulenza" non verrà corrisposta a dipendenti adibiti in maniera permanente al servizio cassa.

I/le dipendenti con indennità di consulenza, che vengono chiamati a svolgere servizio di cassa in modo temporaneo, avranno diritto oltre all'indennità di consulenza anche all'indennità di cassa occasionale per i giorni adibiti a tale servizio. La somma dell'indennità di consulenza e di cassa occasionale non potrà essere superiore all'indennità di cassa prevista per la filiale e, comunque, non inferiore all'indennità di consulenza.

18.3 Indennità di rischio cassa

Ai sensi di quanto previsto dall'allegato 5 del CCNL del 19 dicembre 2019, ai fini dell'ammontare dell'indennità mensile spettante ai/alle dipendenti adibiti al servizio di cassa, senza l'ausilio di un sistema di trattamento di denaro (p.e. Glory, vedasi descrizione al paragrafo successivo), si stabilisce che i/le dipendenti nelle filiali site in capoluoghi di provincia abbiano diritto all'indennità prevista per il capoluogo di provincia ed i/le dipendenti in tutte le altre filiali abbiano diritto all'indennità prevista per gli altri centri di cui alla lettera a) dell'allegato 5 del CCNL del 19 dicembre 2019.

A titolo esemplificativo, i sistemi di trattamento di denaro in cassa si suddividono tra le seguenti macchine:

- Macchina/Cash recycler Mono-cassiere: p.e. macchina Glory rz-200 oppure macchina OKI TG7 a disposizione di un unico dipendente;
- Macchina/Cash recycler Bi-cassiere: p.e. macchina Glory rz-200 oppure macchina OKI TG7 a disposizione di due dipendenti;
- Macchina/cash recycler Multicassiere: p.e. macchina Glory rz-200 oppure macchina OKI TG7 a disposizione della clientela di tutta la filiale.

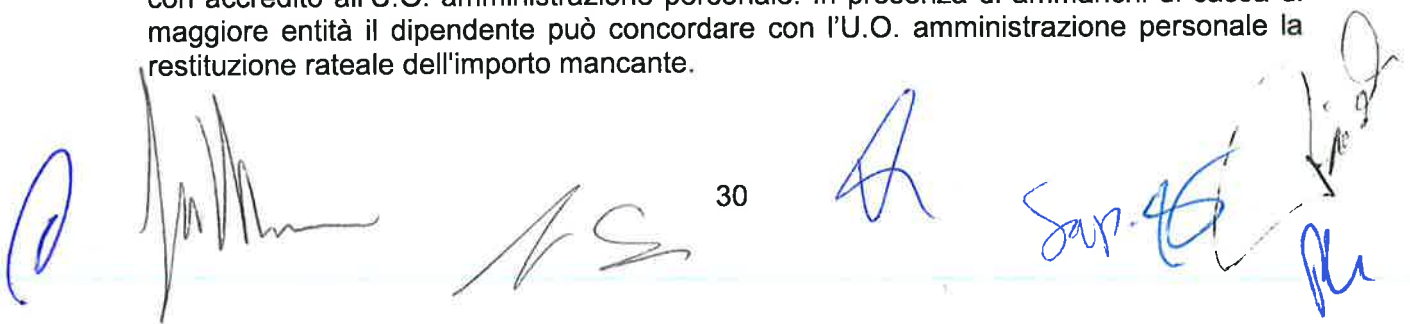
L'indennità prevista nel caso di utilizzo di macchine per il trattamento di denaro nella modalità Mono- e Bi-cassiere è quella indicata al primo capoverso e spetta al personale che ne abbia la disponibilità.

Mentre l'indennità prevista nel caso di utilizzo di macchine per il trattamento di denaro nella modalità Multicassiere spetta solamente al dipendente specificatamente incaricato dal titolare di filiale alla gestione delle stesse, secondo quanto previsto dalla lettera c) dell'allegato 5 del CCNL del 19 dicembre 2019.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 52 CCNL del 19 dicembre 2019 si precisa che al personale dipendente adibito ad effettivo servizio di maneggio di contante e di valori viene corrisposta l'indennità di rischio nelle seguenti misure:

- a) fino a dieci giorni lavorativi mensili di adibizione all'effettiva attività di maneggio contanti un'indennità pari alla metà dell'indennità mensile prevista dal CCNL del 19 dicembre 2019;
- b) dall'undicesimo giorno lavorativo in poi di adibizione all'effettiva attività di maneggio contanti un'indennità pari all'indennità mensile prevista dal CCNL del 19 dicembre 2019.

Le differenze di cassa (eccedenze, ammanchi) vengono contabilizzate in automatico al momento della chiusura giornaliera. Gli ammanchi devono essere regolarizzati, entro la fine del mese successivo a quello in cui sono stati riscontrati, di iniziativa del dipendente con accredito all'U.O. amministrazione personale. In presenza di ammanchi di cassa di maggiore entità il dipendente può concordare con l'U.O. amministrazione personale la restituzione rateale dell'importo mancante.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large blue signature on the left, a signature in the center, and several initials and signatures on the right, including one that appears to say 'Sap. 45'.

Art. 19) Indennità tragitto casa-lavoro

Nell'ottica di definire una disciplina unitaria relativamente alle indennità di pendolarismo e trasferimento, viene prevista l'indennità "tragitto casa-lavoro" così come regolata dal presente articolo.

A tutti i/le dipendenti in servizio, viene corrisposta un'indennità chilometrica pari ad euro 0,25 per ogni chilometro oltre il 18° (36 andata e ritorno). Il calcolo avviene su una distanza massima casa-lavoro di 60 chilometri (in tale ipotesi i chilometri rimborsabili sono 84 calcolando andata e ritorno). Qualora il dipendente venga trasferito, su iniziativa della banca, e la propria dimora abituale disti oltre i 60 chilometri dalla sede di lavoro, la presente indennità verrà calcolata senza limitazioni.

In ogni caso, per i/le dipendenti la cui distanza casa-lavoro sia oltre i 18 chilometri, viene prevista la corresponsione di un importo minimo giornaliero pari a euro 2,00.

L'indennità di cui al presente articolo viene corrisposta esclusivamente in base alle ultime presenze mensili consolidate in virtù dello spostamento effettuato dal lavoratore per recarsi sul posto di lavoro. Viene, pertanto, esclusa la corresponsione dell'indennità di cui al presente articolo in caso di prestazione svolta in modalità agile (cd. smart working) o nel caso di assenze riconducibili ad altre casistiche (es. malattia, ferie, ecc.) o, infine, nel caso in cui venga corrisposta l'indennità di trasferta.

In caso di missioni di servizio e trasferte e il dipendente effettui il tragitto casa-lavoro per il recupero dell'auto aziendale, verrà riconosciuta l'indennità di cui al presente articolo.

In alternativa il dipendente può richiedere il versamento dell'indennità da parte della Banca al fondo di previdenza integrativa (al netto del contributo di solidarietà, attualmente del 10%, ove consentito dal relativo regolamento del fondo).

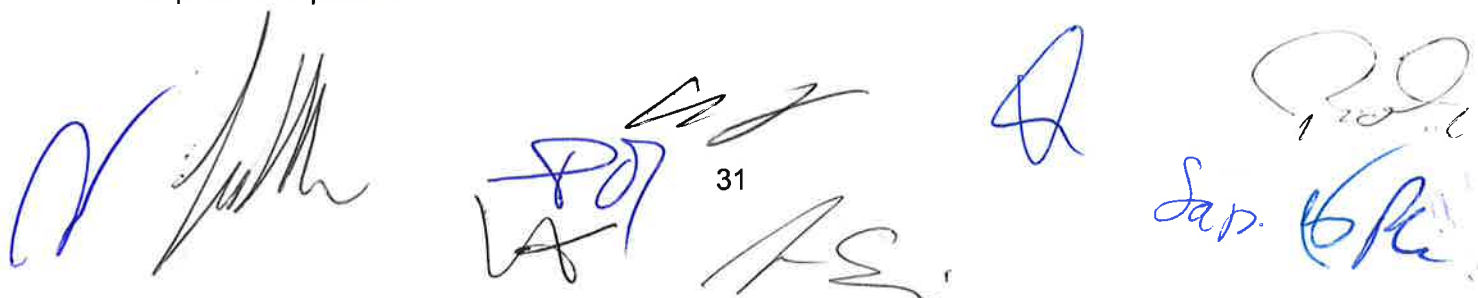
Le distanze sopra indicate si intendono tra l'unità organizzativa di assegnazione ed il luogo di dimora abituale, da intendersi come luogo in cui il lavoratore vive abitualmente che è stato comunicato alla Banca in ragione della normativa di ogni livello di tempo in tempo vigente.

Le distanze vengono desunte da google.maps seguendo il percorso consigliato inserendo gli effettivi indirizzi dell'unità organizzativa di assegnazione e la dimora abituale. Dal calcolo delle distanze viene escluso il percorso da effettuare tramite la cd. "Pedemontana-Veneta" (SPV).

È fatto salvo quanto previsto dal CCNL del 19 dicembre 2019 in tema di trasferimento come pure sono fatti salvi eventuali accordi individuali migliorativi rispetto a quanto previsto dal presente articolo.

La Banca si impegna a garantire la massima vicinanza possibile tra il luogo di residenza ed il luogo di lavoro compatibilmente con le esigenze tecniche, organizzative e produttive. Il dipendente può formulare formale richiesta di avvicinamento alla residenza presentandola all'Ufficio Personale e, per conoscenza, al preposto indicando anche una eventuale disponibilità ad un mutamento di mansioni.

La Banca ha un mese di tempo dalla avvenuta ricezione della richiesta per fornire una risposta al dipendente.



31

Cap. 6/10

Art. 20) Il buono pasto

Il buono pasto previsto dal vigente CCNL viene fissato a euro 8,00 giornalieri per i/le dipendenti la cui dimora abituale abbia una distanza pari o inferiore a 15 km dall'unità organizzativa, per tutti gli altri viene fissato a euro 9,00. Il computo dei buoni pasto si determina facendo riferimento alle ultime presenze mensili consolidate.

La distanza tra la dimora abituale e l'unità organizzativa viene desunta da google.maps secondo gli stessi criteri di cui all'art. 19 (indennità tragitto casa-lavoro).

Ai/alle dipendenti con contratto di lavoro a tempo parziale viene riconosciuto un numero di buoni pasto proporzionato alla minore durata della prestazione lavorativa, indipendentemente dalla distribuzione dell'orario di lavoro.

In alternativa il dipendente può richiedere il versamento di pari importo da parte della Banca al fondo integrativo di pensione, al netto del contributo di solidarietà (attualmente del 10% ove consentito dal relativo regolamento del fondo).

All'aumento del limite previsto dalla normativa vigente ai fini della detassazione le Parti si impegnano a valutare congiuntamente un innalzamento dell'importo del buono pasto in caso di modifiche normative potenzialmente favorevoli.

Art. 21) Assicurazione

La Banca stipula una polizza di assicurazione contro gli infortuni professionali ed extra professionali in favore di tutti/e i/le dipendenti presso una compagnia di assicurazione. Il massimale contro il rischio di morte e di invalidità permanente è il seguente:

- Euro 250.000,00 per tutti/e i/le dipendenti delle aree professionali e dei quadri direttivi.

La copertura assicurativa è dovuta anche per dipendenti con contratto di lavoro part-time o assenti per aspettativa non retribuita che hanno pertanto diritto alle prestazioni senza alcuna riduzione.

La Banca consegna copia della polizza alle Rappresentanze Sindacali Aziendali. È data la possibilità ai/alle dipendenti di aumentare le somme assicurative di cui sopra a proprio carico alle condizioni di favore applicate alla Banca.

Qualora a seguito di infortunio sia professionale che extraprofessionale o in caso di malattia vi sia un'invalidità permanente, l'importo soprariportato verrà erogato in proporzione alla percentuale di invalidità secondo la seguente tabella:

- Fino al 9% verrà applicata una franchigia del 5%
- Oltre il 9% non verrà applicata alcuna franchigia
- Oltre il 49% l'importo verrà erogato al 100%

Per dipendenti con contratto di lavoro part-time non verrà applicata alcuna riduzione.

21.1 Importo da corrispondere in caso di morte od invalidità permanente

In caso di morte o invalidità permanente che non consenta il proseguimento dell'attività lavorativa dovuta a ogni causa ad eccezione degli infortuni di cui al punto precedente, la Banca si impegna ad erogare una somma una tantum di importo pari a euro 150.000,00 lordi al coniuge (o convivente more uxorio) o ai figli in caso di morte; in caso di invalidità permanente l'importo verrà erogato al/alla dipendente.

21.2 Prodotti assicurativi a condizioni agevolate

La Banca di concerto con le OO.SS. s'impegna di offrire a collaboratori/trici prodotti assicurativi destinati alla clientela a condizioni migliorative rispetto a quelli destinati alla stessa.

Art. 22) Mutuo prima casa

I/le dipendenti assunti con contratto a tempo indeterminato possono richiedere mutui ipotecari per la costruzione, l'acquisto o il risanamento della prima casa, come definita dalla normativa fiscale in vigore ed in cui si risiede abitualmente. La richiesta di finanziamento può essere effettuata dal/dalla dipendente individualmente o unitamente al coniuge o convivente more uxorio.

Affinché vengano applicate le condizioni dipendenti è necessario che:

- la proprietà dell'immobile risulti intestata al dipendente almeno pro quota;
- sia intestata anche al dipendente individualmente o unitamente al coniuge o convivente more uxorio la relativa documentazione: contratti di compravendita, fatture, consuntivi tecnici o altra documentazione a comprova della costruzione, acquisto o risanamento effettuato o da effettuare;
- l'importo massimo del finanziamento non superi dell'80% del minore tra il valore di perizia dell'immobile ed il prezzo di compravendita; al dipendente spetta un importo minimo pari a euro 300.000,00;
- il periodo di preammortamento non dovrà superare 24 mesi;
- la periodicità del rimborso deve essere mensile (tutte le altre forme di rimborso sono soggette ad autorizzazione da parte del CIC e devono essere espressamente motivate); i mutui in essere mantengono l'attuale periodicità;
- durata massima 30 anni in base alla strategia del credito adottata dalla Banca (compreso il periodo di preammortamento), non prorogabile. Non sono previsti periodi più lunghi che, in ogni caso, vanno sottoposti a ratifica da parte del CIC;
- la garanzia ipotecaria deve essere di primo o secondo grado ed iscritta sull'immobile oggetto di costruzione, acquisto o risanamento;
- deve essere prodotta un'assicurazione incendio vincolata a favore della Banca.

La Banca ha facoltà di richiedere le garanzie aggiuntive che ritenga opportune.

È possibile concedere prefinanziamenti pari all'ammontare del mutuo fino alla stipula del contratto e relativa registrazione dell'ipoteca.

Qualora l'importo minimo previsto (euro 300.000,00) non sia sufficiente all'acquisto, alla costruzione o al risanamento della prima casa, può essere richiesto anche un finanziamento maggiore (previe garanzie e capacità di rientro). Allo scopo di evitare la stipula di 2 contratti ipotecari viene stabilito un tasso di interesse ponderato.

Il mutuo può essere concesso anche ripetutamente qualora si tratti dell'unica abitazione di proprietà.

Il tasso base di interesse è rappresentato dal tasso a 3 mesi Euribor (365 giorni) riferito al primo giorno lavorativo del mese precedente, senza arrotondamenti (rilevazione mensile). Il tasso viene pubblicato mensilmente su "Il Sole 24 ore" alla rubrica tassi a breve termine. L'adeguamento dei tassi di interesse avviene come sino ad ora trimestralmente.

Sui mutui ipotecari ed i relativi prefinanziamenti si applica il suddetto tasso base (flat). In caso di tasso base negativo, si applica il tasso pari a 0,00% (zero/00).

Art. 23) Utilizzo autovettura privata, trasferte e danni

I viaggi per motivi di servizio devono essere preventivamente autorizzati dal preposto e formalizzati tramite apposita procedura interna.

Per effettuare i viaggi di servizio deve essere preferibilmente utilizzata l'autovettura del parco macchine della Banca oppure un mezzo di trasporto pubblico. L'eventuale utilizzo della propria autovettura privata deve essere preventivamente autorizzato dal preposto.

Il rimborso chilometrico viene effettuato secondo le tariffe vigenti tempo per tempo in Banca. La percorrenza chilometrica da liquidare viene determinata, sulla base del percorso consigliato risultante da Google Maps.

Ai/alle dipendenti, in quanto incaricati dalla Banca ad utilizzare la propria autovettura per viaggi di servizio e coinvolti senza colpa grave in un incidente, viene risarcito il danno subito dalla propria autovettura, a condizione che questo venga rilevato da un perito e non sia coperto da un'assicurazione.

Fermo quanto sopra, il sinistro verrà rimborsato previo quanto segue:

- immediata comunicazione (tramite mail/telefono) all'Ufficio Personale da parte del dipendente;
- successiva relazione scritta dell'incidente al proprio preposto;
- conferma del preposto dell'accaduto ed inoltro all'Ufficio Personale.

Art. 24) Missioni

In via migliorativa rispetto a quanto previsto dal CCNL del 19 dicembre 2019 per le missioni al di fuori del territorio di competenza della Banca (province Bolzano, Trento, Pordenone, Belluno, Venezia, Treviso, Vicenza e Padova), la diaria viene corrisposta dal 1° giorno.

Inoltre, la Banca riconosce in ogni caso il tempo di viaggio maggiore di un'ora per viaggio come orario di lavoro, retribuendolo come orario di lavoro straordinario.

Qualora il/la dipendente debba fare una trasferta passando per il Comune della propria sede di lavoro per raggiungere una località più lontana, verrà considerato come punto di partenza la sua dimora abituale nel caso in cui non presti servizio presso la sede di lavoro assegnata.

Art. 25) Ex premio di rendimento

L'erogazione di un premio di rendimento annuale è stata regolamentata da ultimo all'art. 5 del Contratto Integrativo Aziendale del 30 maggio 1997. La base di calcolo era data, fino all'anno 1999, dallo stipendio del mese di dicembre di ogni anno, con esclusione dell'indennità per titolari di filiale e delle altre indennità di funzione. A tale base venivano applicate le seguenti percentuali:

- | | |
|--|-------|
| a) area professionale 1, livello retributivo 1 | 200 % |
| b) area professionale 2, livello retributivo 1 | 232 % |

c) area professionale 2, livello retributivo 2	232 %
d) area professionale 2, livello retributivo 3	242 %
e) area professionale 3, livello retributivo 1	243 %
f) area professionale 3, livello retributivo 2	245 %
g) area professionale 3, livello retributivo 3	255 %
h) area professionale 3, livello retributivo 4	275 %
i) quadri direttivi, livello retributivo 1	295 %
j) quadri direttivi, livello retributivo 2	300 %

Ai sensi del verbale di accordo 18 maggio 1996 tra Assicredito e le OO.SS. firmatarie del CCNL il premio di rendimento veniva calcolato sulle tabelle in vigore al 31 dicembre 1995 relativamente ad una quota pari al 100% e sulle nuove tabelle per la parte residua. Con il CCNL dell'11 luglio 1999 lo standard nazionale del premio di rendimento è stato assorbito dalle tabelle retributive. Gli assegni ad personam riconosciuti dalla Banca fino al mese di dicembre 1999 sono stati ragguagliati in base alle percentuali sopra indicate e vengono corrisposti nella nuova misura mensile a decorrere dal mese di gennaio 2000.

Il premio di rendimento eccedente lo standard nazionale viene mantenuto a livello aziendale, ricalcolato secondo i criteri stabiliti a livello nazionale ed erogato mensilmente in misura di un tredicesimo.

Detto tredicesimo è riferito all'inquadramento in ogni singolo mese ed è quindi soggetto a variazioni nel corso dell'anno a seguito di passaggio di classe di anzianità e/o promozione. In questi casi, nel mese di dicembre, si effettua il conguaglio tra quanto erogato mese per mese e quanto spettante con riferimento all'inquadramento del mese di dicembre di ogni anno.

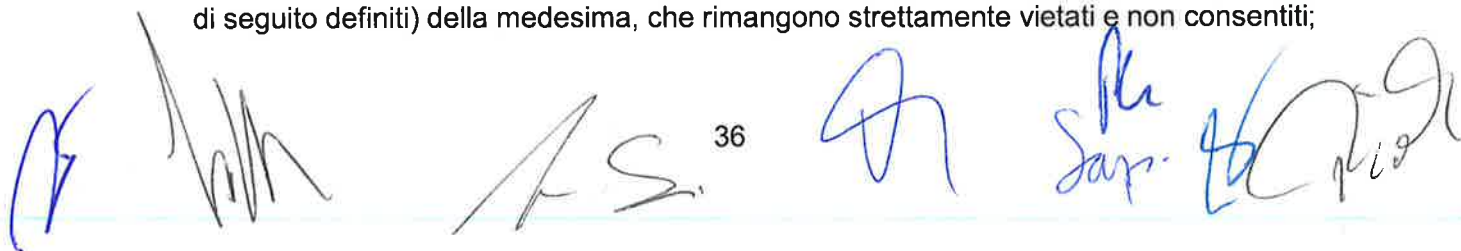
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a signature with '35' written below it, and a signature with 'Fide' written above it on the right.

PARTE IV – Funzionamento del contact center in BPAA anche ai sensi dell'art. 4 l. 300/1970

Art. 26) Contact Center - premesse

Premesso che:

- A. nel quadro delle strategie competitive aziendali volte alla diversificazione dell'offerta alla clientela si è individuata l'opportunità di rafforzare il canale distributivo complementare alla rete tradizionale, anche attraverso l'utilizzo di mezzi ad alto contenuto tecnologico;
- B. l'esigenza di cui alla premessa che precede nasce principalmente dall'evoluzione del mercato di riferimento in termini di servizi e consulenze richieste, competitività degli altri operatori e maggiore competenza ed informazione della clientela, con la conseguente necessità di offrire un servizio, anche nel primo contatto con quest'ultima, mirato alla specifica esigenza prospettata e allo stesso tempo rapido ed efficiente;
- C. che in riferimento a quanto premesso nelle precedenti lett. A e B, le Parti hanno sottoscritto un accordo in data 29 giugno 2017 relativo la costituzione e il funzionamento del Contact Center in BPAA;
- D. il Contact Center eroga, servizi di consulenza a distanza sui prodotti, servizi di raccolta ordini dispositivi dei clienti anche tramite l'utilizzo di chat;
- E. la Banca, a far data del 29 giugno 2017, ha nel frattempo costituito tre Contact Center presso le sedi di Bolzano (Sede Centrale, via del Macello), Bressanone (Portici Maggiori) e Marostica (Viale Vicenza).
- F. le Parti con la presente Parte IV del CIA intendono, quindi, rinnovare la disciplina del rapporto di lavoro del personale assegnato al Contact Center, rinviando per quanto qui non espressamente previsto, ivi incluso il relativo trattamento retributivo, alla disciplina di legge e di contrattazione collettiva (di primo e secondo livello) di tempo in tempo applicabile;
- G. il personale addetto al Contact Center dovrà svolgere la propria attività in piena conformità con la normativa applicabile e le pertinenti policy, regolamenti e normative operative interne della Banca nella versione tempo per tempo vigente;
- H. il Contact Center e il personale ad esso assegnato entrano costantemente in contatto con i dati dei clienti (dati anagrafici, bancari ecc) che richiedono di essere trattati con la massima riservatezza ed in regime di assoluta sicurezza;
- I. l'utilizzo di tali dati deve, quindi, sempre ispirarsi ai principi di massima diligenza, buona fede e correttezza; principi questi che devono costantemente uniformare e caratterizzare la condotta generale ed i singoli comportamenti di tutti i soggetti che operano all'interno del Contact Center;
- J. i processi del Contact Center sono costruiti dalla Banca per garantire la soddisfazione dei clienti, la riduzione dei loro tempi di attesa e la qualità delle informazioni fornite (in termini di accuratezza, completezza, riservatezza, sicurezza, ecc.);
- K. la Banca garantisce, inoltre, come con il presente articolato (i) non si intenda adottare e/o autorizzare e/o istituire, in alcun modo, sistemi e/o strumenti di controllo a distanza e/o in forma occulta delle opinioni, abitudini e/o dell'attività dei/delle Dipendenti (come di seguito definiti) della medesima, che rimangono strettamente vietati e non consentiti;

 36

(ii) si intenda unicamente, come detto, istituire regole volte a garantire la qualità e l'efficienza dei servizi resi al cliente anche nell'ottica di tutela della privacy e della riservatezza dei dati trattati;

L. quanto previsto è stato, quindi, redatto tenendo anche conto di tutte le previsioni e linee guida del Garante della Privacy applicabili al caso di specie.

26.1 Premesse e campo di applicazione

La presente parte IV del CIA si applica a tutti/e i/le dipendenti della Banca che operano all'interno del Contact Center (inclusi dirigenti, lavoratori/trici a chiamata, part-time, job-sharing, contratti a termine, contratti di apprendistato, etc.) senza distinzione di ruolo, funzione e/o livello, nonché al personale in distacco (i "Dipendenti" o il "Personale").

26.2 Profili professionali ed inquadramento del personale addetto al Contact Center

Il personale addetto al Contact Center sarà inquadrato e svolgerà le mansioni indicate nella tabella che segue con suddivisione per profilo professionale.

Profilo professionale	Inquadramento	Mansioni
Consulente Junior Contact Center	Terza Area Professionale – 1° livello retributivo per il personale neoassunto e per il personale con meno di 5 anni di anzianità aziendale Terza Area Professionale – 2° livello retributivo per il restante personale	Il suo compito principale è mettere in atto le attività di inbound, consistenti nella consulenza/assistenza tecnica e commerciale, e l'attività di <i>customer education</i> , in conformità alle esigenze organizzative e alle direttive dell'unità organizzativa di riferimento. Nello svolgimento della sua attività lavorativa risponde alle direttive del Team Leader.
Consulente Contact Center	Terza Area Professionale – 3° livello retributivo	Gestisce autonomamente la clientela, assicurando lo svolgimento di attività di consulenza ed assistenza tecnica e commerciale nonché l'attività di <i>customer education</i> ; svolge, inoltre, attività di <i>reactive inbound/outbound</i> , in conformità alle esigenze organizzative e alle direttive dell'unità organizzativa di riferimento.
Consulente Senior Contact Center	Terza Area Professionale – 4° livello retributivo	A supporto delle mansioni svolte dal Consulente Junior e dal Consulente Contact Center, gestisce con priorità situazioni critiche rappresentate dalla clientela e assicura l'assistenza che richieda specifiche competenze e/o formazione e/o preparazione professionale. Risponde direttamente al Team Leader, ne supporta le funzioni e, in sua assenza, ne assume temporaneamente le veci con riferimento alle funzioni di coordinamento e di formazione.
Team Leader Contact Center	Quadro Direttivo – 1° livello retributivo	è un operatore senior a tutti gli effetti; oltre alle mansioni svolte dal Consulente Senior Contact Center, svolge mansioni di coordinamento e formazione del Team ed è responsabile dei risultati di budget (<i>inbound/reactive inbound/outbound</i>) assegnati. Nello svolgimento delle sue mansioni risponde direttamente al Responsabile Contact Center.
Responsabile Contact Center	Quadro Direttivo – 3° livello retributivo	Assume la responsabilità della direzione e del coordinamento del personale e della qualità del servizio reso dal Contact Center favorendone lo sviluppo e la crescita dei collaboratori e della struttura medesima.

I profili professionali e gli inquadramenti di cui sopra potranno essere modificati ed allineati nell'ambito di una revisione complessiva dei profili professionali presenti all'interno della Banca in occasione della definizione del nuovo Contratto Integrativo Aziendale.

26.3 Sede di lavoro

Il Contact Center si articola attualmente in tre unità organizzative dislocate presso le sedi di Bolzano, Bressanone e Marostica.

Le Parti si danno sin da ora atto della possibilità, che in base alle esigenze organizzative, la Banca possa prevedere l'introduzione di ulteriori unità organizzative. In tale eventualità, la Banca darà apposita informativa alle organizzazioni sindacali. In ogni caso, al personale assegnato ad eventuali nuove sedi saranno garantite le previsioni di cui alla presente parte IV del CIA.

26.4 Formazione

Il personale adibito al Contact Center è destinatario, oltre che di un piano formativo specifico in relazione alle attività peculiari svolte, del programma formativo normalmente rivolto a tutta la popolazione aziendale.

La Banca si impegna a garantire la formazione continua nei confronti del personale coinvolto nel Contact Center come previsto dall'art. 76 del CCNL.

Il tempo dedicato alla formazione si intende come ordinario svolgimento della prestazione lavorativa con le relative implicazioni normative ed economiche.

26.5 Orario di lavoro

Il Contact Center sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00. Il servizio verrà erogato sulla base della seguente turnazione:

	INGRESSO	USCITA	PAUSA PRANZO	ORE GIORNALIERE	ORE SETTIMANALI
1° TURNO FULL TIME	7.55	16.07	1 ora entro la fascia 12.00 - 15.00	7h 12 min	36h
2° TURNO FULL TIME	10.55	19.07		7h 12 min	36h
3° TURNO FULL TIME	9.30	17.42		7h 12 min	36h
1° TURNO PART TIME	8.00	13.30	N.A.	5h 30 min	27h 30 min
2° TURNO PART TIME	13.30	19.00	N.A.	5h 30 min	27h 30 min

La reperibilità telefonica del personale inizia 5 minuti dopo l'inizio del turno di lavoro.

Il personale appartenente alle Aree Professionali, sia esso full-time sia esso part-time, non avrà diritto ad alcuna indennità come da art. 110, comma 3 del CCNL.

I/le Dipendenti full-time possono fruire di una pausa pranzo dalle ore 12.00 alle 15.00 con una durata massima di un'ora la cui collocazione temporale sarà concordata con il Team Leader.

Di regola il personale (full-time o part-time per i quali non sia previsto orario fisso da accordo individuale) ruoterà su base mensile nei turni indicati nella tabella che precede. La Banca si rende tuttavia sin da ora disponibile a valutare, compatibilmente con le esigenze

organizzative, eventuali richieste da parte dei/delle singoli/e dipendenti, rispondenti a comprovate necessità dei medesimi, volte a concordare l'adibizione ad uno dei turni sopra indicati per una durata superiore a quella mensile.

In ogni caso, in ragione del volume di traffico delle chiamate e delle esigenze di servizio, l'articolazione turnistica del personale full-time appartenente alle Aree Professionali potrà subire variazioni comunicate con un preavviso di un mese, salvo emergenze.

Il personale part-time svolgerà la prestazione sulla base dei due turni fissi di cui sopra concordati con la Banca.

Il personale appartenente alla categoria dei quadri e dei dirigenti effettuerà di massima la prestazione in correlazione temporale con le articolazioni turnistiche previste per il personale delle Aree Professionali tenuto conto delle esigenze operative del servizio erogato dal Contact Center.

Fermo quanto sopra, resta inteso come la Banca nella definizione dei turni si impegna sin da ora a garantire a tutti/e i/le dipendenti addetti al Contact Center l'applicazione delle norme di cui al D. Lgs. n. 81/2008, in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, compresa la disciplina sulle pause di quindici minuti ogni centoventi minuti di applicazione continuativa al videoterminale secondo quanto previsto dall'art. 175 del medesimo d.lgs. 81/2008.

Per tutte le turnazioni previste, la Banca prevede di applicare ai/alle dipendenti del contact center l'orario flessibile in uscita. Eventuali eccedenze, verranno riconosciute per ogni minuto successivo all'orario di fine turno. Tali eccedenze potranno essere recuperate in accordo con il proprio preposto.

26.6 Trasformazione in part-time

Nei confronti di dipendenti che si candidino volontariamente per lo svolgimento della prestazione lavorativa presso il Contact Center, la Banca riconosce - quale condizione di miglior favore e solo ove ciò avvenga contestualmente alla presentazione della candidatura - il diritto di dipendenti medesimi di chiedere la conversione del regime orario della prestazione da *full time* a *part time* secondo l'orario e la collocazione turnistica di cui al precedente punto 6, compatibilmente con le esigenze di servizio come determinate dalla Banca e contemperando le esigenze personali del singolo dipendente.

26.7 Passaggio ad altra mansione

I consulenti junior, i consulenti ed i consulenti senior del Contact Center hanno facoltà di chiedere di essere impiegati, nel rispetto delle previsioni di legge e di contratto collettivo, ad altra mansione.

La Banca accoglierà le richieste di cui sopra, al fine di agevolare lo sviluppo professionale dei/delle propri/e dipendenti, con individuazione della nuova mansione, compatibilmente con le esigenze organizzative e produttive e previa verifica, attraverso specifico processo di valutazione, delle attitudini e competenze professionali del personale interessato.

26.8 Trattamento economico

Il trattamento economico (sia fisso, sia variabile) del personale adibito al Contact Center resta immutato e conforme a quello in essere rispetto alle precedenti mansioni e funzioni, fatti salvi particolari elementi / indennità connessi a specifiche diverse funzioni e mansioni o a particolari modalità di svolgimento della precedente prestazione lavorativa. Tale

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page. A central number '39' is visible between the signatures.

trattamento in ogni caso, dovrà sempre essere conforme alle disposizioni di legge in materia regolamentare e alle politiche di remunerazione della Banca.

Il profilo professionale del consulente junior contact center, del consulente contact center e del consulente senior contact center sono rispettivamente equiparati a livello di trattamento economico alle figure professionali del consulente di sportello, del gestore privati ed imprese junior e del gestore privati/imprese.

L'orario di lavoro full-time del personale addetto al Contact Center (36 ore settimanali) equivale, ai fini retributivi, a quello di un/a dipendente non addetto al Contact Center (37 ore e 30 minuti, 37 ore a far data dal 1° luglio 2024). Conseguentemente, la percentuale part-time si calcola su 36 ore settimanali.

26.9 Riservatezza dei dati trattati dai/dalle Dipendenti

I/le Dipendenti possono venire in possesso di dati riservati, confidenziali e/o sensibili.

I dati riservati, confidenziali e/o sensibili di cui i/le Dipendenti possono venire a conoscenza in esecuzione del loro rapporto appartengono, in genere, alle seguenti categorie: (i) informazioni relative a clienti, (ii) numeri di carte di credito/debito, (iii) dati finanziari aziendali, (iv) informazioni sui venditori, (v) informazioni coperte da diritti di proprietà intellettuale e/o segreti, riservate e/o confidenziali, (vi) più in generale ogni altra informazione relativa ai dati contabili e finanziari dei clienti coperte da segreto bancario.

Tutti/e i/le Dipendenti, pertanto, sono tenuti a rispettare le disposizioni della presente parte IV del CIA, anche al fine di limitare la possibile diffusione, violazione e/o accesso da parte di terzi non autorizzati al trattamento dei suddetti dati.

26.10 Finalità

Le Parti si danno atto che il sistema di monitoraggio dei livelli di servizio di cui alla presente parte IV, permetterà l'ottimale organizzazione dei flussi telefonici perseguendo la tempestività delle risposte e l'adeguata distribuzione dei flussi telefonici per il mantenimento di una corretta tutela del lavoro dei/delle Dipendenti interessati/e.

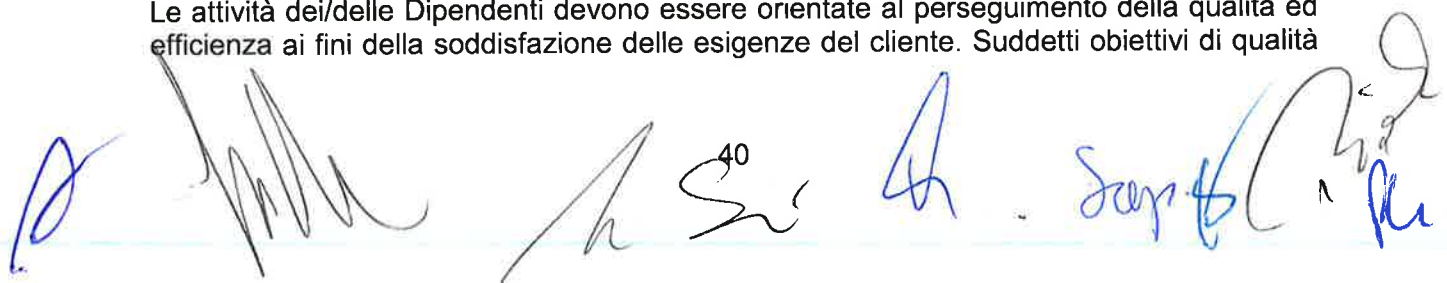
Sarà inoltre fornita ad ogni lavoratore in fase di assunzione, ovvero di assegnazione al Contact Center apposita informativa sul trattamento dei dati personali. Parimenti, in fase di collegamento con l'operatore, il cliente viene informato circa la registrazione della chiamata e le finalità della stessa.

Nel caso in cui il cliente impartisca telefonicamente ordini su strumenti finanziari, i quali devono essere obbligatoriamente registrati e conservati dalla Banca ai sensi dell'art. 57 della Delibera Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007 (Regolamento Intermediari), al cliente dovrà essere fornita una specifica informativa circa la possibilità che la registrazione della chiamata – come detto, obbligatoria ai sensi della richiamata previsione normativa - possa essere utilizzata dalla Banca anche per perseguire le finalità di cui alla presente parte IV del CIA.

Considerata la particolarità e la complessità della tipologia di lavoro svolta dai/dalle Dipendenti che utilizzano strumenti telefonici a fini lavorativi e vista la specificità del Contact Center nella gestione della clientela, le registrazioni telefoniche potranno essere utilizzate anche a fini formativi individuali.

26.11 Principi di qualità ed efficienza

Le attività dei/delle Dipendenti devono essere orientate al perseguimento della qualità ed efficienza ai fini della soddisfazione delle esigenze del cliente. Suddetti obiettivi di qualità

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in blue ink. From left to right, there is a large, stylized signature, a signature that appears to be 'MMA', a signature with the number '40' written above it, a signature that looks like 'A', and a large, complex signature on the right side.

ed efficienza devono essere raggiunti attraverso: (i) la raccolta strutturata di feedback da parte dei/delle Dipendenti e dei clienti con lo scopo di identificare le aree di miglioramento e i casi di successo, (ii) la verifica dei processi interni attraverso il controllo costante degli indicatori di performance associati, con lo scopo di definire la priorità nella gestione delle risorse.

26.12 Verifiche di qualità

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi offerti ai clienti nonché di tutelare la loro riservatezza e la sicurezza dei dati trattati, la Banca, anche tramite una società esterna, potrà verificare la ricorrenza dei seguenti indicatori di qualità: (i) l'indice di soddisfazione dei clienti ("Customer Satisfaction Index"), (ii) il tempo medio di gestione dei contatti telefonici ("Average Handling Time") e livello di accessibilità del Contact Center, (iii) l'indice di qualità del Contact Center ("Quality Index").

1. L'indice di soddisfazione dei clienti ("Customer Satisfaction Index")

Questo indicatore misura la qualità del servizio percepita dai clienti che viene effettuata, in forma aggregata, attraverso i seguenti strumenti:

- un'indagine periodica svolta da un'agenzia esterna che viene gestita effettuando delle sessioni di "mystery shopping" e intervistando un campione rappresentativo dei clienti della Banca. I risultati dell'indagine sono diffusi ai Dipendenti attraverso la pubblicazione degli stessi nell'intranet del Contact Center;
- una breve intervista effettuata dal sistema su un campione statistico di clienti al termine della conversazione con gli operatori del servizio clienti. I risultati di questa intervista vengono pubblicati periodicamente nella intranet del Contact Center.

2. Il tempo medio di gestione dei contatti telefonici ("Average Handling Time") e livello di accessibilità del Contact Center

Il tempo medio di gestione dei contatti del Contact Center e il numero di chiamate in ingresso vengono misurati da un apposito sistema telefonico come segue:

- in tempo reale: vengono mostrate (aa) il numero di chiamate in gestione (ovvero il numero di clienti attualmente in conversazione con un operatore), (bb) il numero di chiamate in coda (ovvero i clienti che attendono in linea di poter parlare con un operatore per avere un'informazione o effettuare il loro ordine dispositivo) e (cc) il numero di chiamate abbandonate (ovvero i clienti che hanno riagganciato mentre erano in attesa in coda), (dd) il tempo medio di gestione delle chiamate e il tempo medio di permanenza in coda da parte dei clienti. Questi parametri vengono misurati in tempo reale con lo scopo di gestire le normali operazioni del Contact Center, non sono declinati a livello individuale e sono visualizzabili da tutte le postazioni del Contact Center attraverso i monitor presenti in sala e preposti a questo scopo.
- con periodicità da definirsi di volta in volta a seconda delle esigenze del Contact Center e dei volumi di telefonate gestite:
 - a) vengono mostrati i resoconti del periodo oggetto di osservazione in termini di chiamate offerte al Contact Center, gestite ed abbandonate, aderenza rispetto alla previsione di chiamate e tempo medio di conversazione. Anche in questo caso i parametri vengono mostrati aggregati e non sono declinati a livello individuale. Le informazioni sono visualizzabili sui report presenti giornalmente all'ingresso del Contact Center;
 - b) vengono mostrati i tempi medi di gestione dei contatti e le chiamate gestite a livello di team, i dati mostrano i risultati del periodo di osservazione e gli

- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi aziendali. Non sono declinati a livello individuale e vengono pubblicati sulla intranet del Contact Center;
- c) i tempi medi di gestione delle chiamate sono disponibile al singolo operatore, al Team Leader (che accede ai risultati di ogni componente del suo team) e al Responsabile del Contact Center. Tali informazioni vengono condivise e commentate nel corso di apposite riunioni periodiche di feedback.

3. L'indice di qualità del Contact Center ("Quality Index")

Tale indice viene misurato partendo dall'aggregazione dei dati individuali e determina la capacità dei singoli operatori telefonici (e di conseguenza del Contact Center) di fornire informazioni corrette, accurate e complete, nonché la precisione nell'interazione con il sistema informatico di gestione degli ordini dispositivi. Il processo è fondamentalmente articolato in due fasi: (i) sessione di affiancamento effettuata periodicamente dal Team Leader. Il Team Leader affianca l'operatore in doppia cuffia e fornisce supporto in tempo reale nella gestione dell'attività; (ii) riunione "post affiancamento": al termine della sessione di affiancamento il Team Leader compila insieme all'operatore telefonico una scheda di affiancamento valutando le aree di miglioramento, gli eventuali gap formativi e le aree di eccellenza.

L'obiettivo dell'affiancamento e della successiva riunione è quello di condividere e definire le aree di miglioramento e di definire insieme i piani di azione necessari al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

I risultati della sessione di valutazione sono noti all'operatore (vi partecipa mentre si svolge) e sono successivamente "digitalizzati". I valori aggregati costituiscono il Quality Index del Contact Center e sono pubblicati periodicamente, in forma aggregata, sulla piattaforma predisposta dall'azienda e in uso al Contact Center.

26.13 Obblighi

È fatto obbligo a tutti i Dipendenti di osservare le disposizioni e regole di condotta portate a conoscenza con il presente Accordo, che integrano quelle previste nei relativi contratti di lavoro, ovvero quelle contenute nei CCNL applicati ai medesimi rapporti di lavoro, nonché nei regolamenti interni adottati dalla Banca.

26.14 Entrata in vigore e disposizioni finali

Quanto previsto dalla presente parte IV del CIA entrerà in vigore dal 1° luglio 2024. Con l'entrata in vigore dello stesso tutte le disposizioni in precedenza adottate dalla Banca in materia devono intendersi sostituite dalle presenti.

Le Parti, preso atto dell'intesa raggiunta, nonché del rispetto dei termini e delle formalità, tutte, imposte dalle applicabili disposizioni di legge e di CCNL, dichiarano regolarmente esperita e positivamente conclusa in data odierna la procedura ex art. 4 Stat. Lav., ivi inclusa ogni correlata informativa e tutte le correlate esigenze.

PARTE V – Relazioni industriali

Art. 27) Permessi, libertà ed agibilità sindacali

In materia di agibilità sindacali si applicano le normative contenute nell'accordo di rinnovo del 7 luglio 2010 e successive modifiche in materia di libertà sindacali, sottoscritto in data 25 novembre 2015.

L'esistenza di un'unica RSA per Organizzazione Sindacale ovvero di una segreteria di coordinamento in caso di presenza di più RSA della stessa Organizzazione Sindacale costituiscono un'agevolazione nello svolgimento delle relazioni sindacali.

A tal fine per le Organizzazioni Sindacali che intendano costituire un'unica RSA ovvero una segreteria di coordinamento vengono stabilite, oltre a quanto previsto dalle normative sopra richiamate, le seguenti previsioni contrattuali di maggior favore:

- 1) le RSA possono essere scelte/nominate a libero ed insindacabile giudizio della singola Organizzazione Sindacale tra tutti i/le dipendenti della Banca Popolare – Volksbank senza limitazione alcuna ad eccezione di quanto previsto al punto 5);
- 2) a tutti i membri della RSA sono estese tutte le tutele, nessuna esclusa, che la legge o gli accordi in tema di libertà ed agibilità sindacali riconoscono al segretario della RSA;
- 3) le Organizzazioni Sindacali comunicano alla Banca i nominativi dei membri della RSA in occasione delle nuove nomine, nonché ogni loro modifica;
- 4) i membri della RSA devono essere proporzionali al numero di iscritti, secondo i criteri di seguito indicati:
fino a 100 iscritti con un minimo di 50 iscritti due membri;
oltre 100 iscritti un membro ulteriore per ogni ulteriori 50 iscritti;
- 5) è facoltà di ogni Organizzazione Sindacale nominare all'interno della RSA un numero maggiore di membri di quanto previsto al punto 4), tuttavia l'estensione delle tutele di cui al punto 2) sarà limitata al numero dei membri come calcolati al punto 4) e che dovranno essere nominativamente comunicati alla Banca;
- 6) sono previsti i seguenti permessi retribuiti che potranno essere utilizzati da tutti i membri della RSA:
 - 100 ore all'anno per ogni Organizzazione Sindacale maggiorate di 7 ore all'anno per ogni iscritto;
 - in ogni caso, un minimo di 300 ore all'anno per ogni Organizzazione Sindacale;
- 7) le ore di permesso di cui al punto 6) vengono calcolate in base al numero degli iscritti alle Organizzazioni Sindacali rappresentati in Banca Popolare dell'Alto Adige nel mese di novembre di ogni anno per l'anno successivo;
- 8) i permessi di cui al presente articolo devono essere utilizzati per l'assistenza diretta e indiretta ai/alle dipendenti della Banca;
- 9) per la partecipazione alle trattative con la direzione in occasione della stipulazione e del rinnovo dei contratti integrativi/accordi a latere e di tutti gli incontri organizzati o cui partecipa la direzione della Banca, le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto a permessi in aggiunta ai permessi di cui al punto 6).

Le previsioni di maggior favore di cui a tutti i punti precedenti valgono anche per le eventuali segreterie di coordinamento che le Organizzazioni Sindacali intendano costituire al posto di un'unica RSA. La segreteria di coordinamento dovrà avere non più di 3 membri che costituiscono l'ordinaria delegazione trattante anche se per la validità degli accordi è sufficiente la firma della maggioranza della stessa. Al fine di dare maggior rappresentatività

alla segreteria di coordinamento, della stessa potranno far parte, oltre ai 3 membri costituenti la delegazione trattante, anche eventuali membri che la RSA di coordinamento chieda che la assistano nell'attività sindacale solamente verso gli iscritti. A tutti i componenti della segreteria, e non solamente a quelli costituenti la delegazione trattante, spettano le garanzie previste al precedente punto 2). I permessi di cui ai punti precedenti spettano invece unicamente alla segreteria di coordinamento, la quale potrà cedere una parte dei permessi anche ai membri delle RSA locali. Alle RSA locali compete la gestione delle questioni sindacali riguardanti il solo ambito territoriale provinciale.

Art. 28) Bacheca sindacale elettronica

Le Rappresentanze Sindacali hanno a disposizione una bacheca sindacale elettronica all'interno della quale possono rendere noti i comunicati sindacali a tutti i/le dipendenti.

Art. 29) Assemblee aziendali

Le assemblee aziendali sono regolate in conformità alla legge 20 maggio 1970, n. 300 ed all'accordo del 6 gennaio 1984.


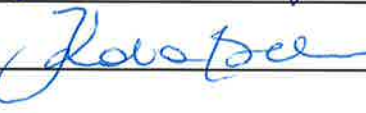
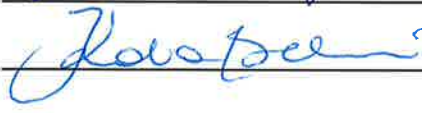
Per le assemblee aziendali indette al di fuori del singolo orario di lavoro, ai partecipanti, ivi compresi i part time, viene riconosciuto il trattamento contrattuale delle prestazioni straordinarie; i quadri direttivi possono fare confluire le relative ore nell'autogestione del proprio orario di lavoro.

La Banca si fa carico delle spese sostenute per il servizio di interpretariato (a favore dei/delle dipendenti affetti da sordomutismo) per un massimo di due assemblee all'anno e previo accordo con HR.

Bolzano, 27 maggio 2024

Banca Popolare dell'Alto Adige S.p.A.


FABI

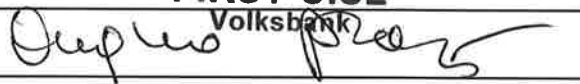




FISAC-CGIL



FIRST

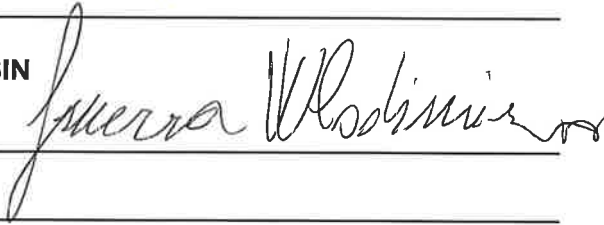
FIRST CISL




UILCA




UNISIN



ASGB





FIRST CIST
Vol. 100