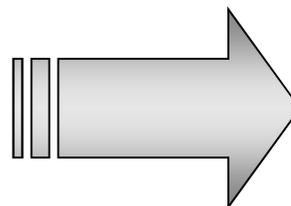

Protocollo 18 ottobre 2010

Canali evoluti di Capogruppo

*(incontro del 2 dicembre 2010
sugli orari dei nuovi ingressi
presso Contact Center e Cu.Re.)*

Protocollo 18 ottobre 2010: nuovi ingressi presso i canali evoluti

Per i nuovi ingressi nei canali evoluti (stabilizzazioni/assunzioni a tempo indeterminato e/o nuove assunzioni **con contratto di apprendistato effettuate nel periodo del Piano presso i “canali evoluti”**), l'orario di lavoro (*in base alle previsioni di cui agli artt. 21 e 23 del CCNL ABI*) verrà articolato, secondo esigenze di flessibilità organizzativa, come segue:



- con modalità che tengano conto delle **esigenze operative di copertura**
 - su sei giorni
 - e nelle ore serali.

- **senza oneri a carico aziendale** ulteriori rispetto a quelli previsti dal Contratto Nazionale

Nel corso dell'incontro del 19 novembre 2010 sui modelli di servizio One4C

*si è ribadito che le **esigenze operative di copertura** sono le seguenti:*

- *per le giornate da **lunedì a venerdì sino alle ore 22,00***
- *per la giornata del **sabato sino alle ore 20,00***

Tali previsioni sono applicabili a tutte le strutture dei canali evoluti presenti nelle Aziende del Gruppo; nell'ambito dell'incontro del 2 dicembre 2010 sono approfonditi gli orari dei canali evoluti presenti nella nuova Capogruppo.

Eventuali articolazioni diverse rispetto a quelle attualmente in essere che dovessero essere attivate presso altre strutture analoghe (ad es. Fineco, ecc.), formeranno oggetto di incontro con le rappresentanze sindacali delle aziende interessate.

I principi generali del CCNL in temi di orari

Con il CCNL 11.7.99 si era proceduto ad una completa modificazione della materia degli orari di lavoro, allo scopo di semplificare e razionalizzare la precedente struttura contrattuale.

La normativa era infatti stata riformulata partendo dal principio che la flessibilità è un'esigenza non straordinaria ma funzionale al miglioramento dell'efficienza e della produttività delle aziende.

Detta impostazione è stata poi riconfermata

- sia nel CCNL del 2005
- sia nel CCNL del 2007

Nel CCNL come noto è anche prevista una separata e diversa disciplina sulla prestazione lavorativa dei Quadri Direttivi, per i quali valgono i criteri dell'autogestione.

Orari Contact Center di UniCredit Capogruppo

Operatività delle strutture del Contact Center di Capogruppo:

- **Milano** (circa 57 operatori telefonici)
- **Roma** (circa 48 operatori telefonici)
- **Palermo** (circa 30 operatori telefonici)

■ Lunedì – Venerdì

Il Contact Center di Capogruppo eroga i servizi di banca telefonica, presidia i numeri verdi, svolge attività di help desk internet e svolge attività commerciale di contact center inbound ed outbound per le banche di perimetro ed alcune società appartenenti al Gruppo **dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00**.

Per poter garantire i livelli di servizio concordati ed il raggiungimento degli obiettivi commerciali i **poli di Milano e Roma già utilizzano articolazioni dell'orario (CCNL artt. 94/96)**, così come indicate nel prospetto qui di lato (in cui sono evidenziati gli orari strutturati per esigenze aziendali; gli altri orari sono invece il frutto dell'incontro tra esigenze individuali e aziendali)

■ Sabato

Il Contact Center di Capogruppo nella giornata di **sabato dalle 9,00 alle 14,00** eroga esclusivamente i servizi di banca telefonica, numeri verdi ed help desk internet. **La giornata del Sabato ha attualmente un'operatività ridotta** e per questo motivo è possibile garantire il servizio **con circa 13 persone (ogni sabato)**, gestite da un supervisore ed un team leader.

Allo stato, anche dopo il 1° gennaio 2011, **l'esigenza aziendale continua a riguardare la copertura dalle 9,00 alle 14,00 con una dozzina/quindicina di persone**

Di massima per garantire detta copertura si intende utilizzare il 6x6, turnando tra il personale di nuovo ingresso nelle strutture del Contact Center (oltre al personale disponibile che già vi operi)

Le prospettive:

- assunzioni con contratto di apprendistato (o tempo indeterminato, in presenza di risorse con abbiano compiuto 30 anni di età) di circa 25 risorse "somministrate" (fermo il periodo minimo di servizio e la valutazione positiva, secondo quanto previsto dalle intese del 18 ottobre 2010);
- inserimenti di ulteriori risorse – 20/25 - nel corso del triennio (es. risorse ex Gruppo Delta per Lombardia e Lazio; rientri di Delta 2 verso Lazio o Sicilia; ecc).

orari in essere
8,00 - 12,00
8,00 - 13,00
8,00 - 16,00
8,00 - 16,30
8,00 - 13,30
8,00 - 14,00
8,30 - 12,30
8,20 - 13,20
8,20 - 16,35
8,30 - 14,00
8,30 - 14,30
8,30 - 17,00
9,00 - 14,00
9,00 - 14,30
9,00 - 15,30
9,00 - 15,00
9,00 - 16,30
9,00 - 17,30
9,30 - 18,00
9,30 - 13,30
10,00 - 18,30
12,33 - 19,45
12,48 - 20,00
13,18 - 20,30
14,00 - 20,00
14,35 - 20,35
14,48 - 22,00
16,30 - 22,00

evidenziati gli orari principali

Questo tipo di operatività viene allo stato gestita sui poli di Milano e Roma (con un piano ciclico quadrimestrale, a partire da gennaio 2011); per il personale attualmente operante presso il polo di Palermo si prevede di mantenere l'articolazione standard, mentre ai nuovi ingressi/inserimenti si potranno applicare, su esigenza aziendale, le articolazioni sopra indicate.

4 Ai lavoratori di nuovo ingresso (stabilizzazioni/assunzioni) che effettuino nelle strutture di Contact Center di Capogruppo turni superiori alle 6 ore giornaliere (quindi turni di 7,12 o 7,24) viene riconosciuta la pausa (intervallo) prevista dalle norme di legge di 10 minuti da fruire in modo da non determinare interruzioni nel funzionamento del servizio; ai dipendenti già operanti a tempo indeterminato in tali strutture alla data del 18 ottobre 2010 si mantiene la prassi aziendale della pausa di 30 minuti.

Orari in Customer Recovery

Operatività delle strutture di CuRe di Capogruppo:

- **Milano** (circa 145 operatori di fonìa)
- **Roma** (attualmente non ha operatori in fonìa)
- **Palermo** (circa 139 operatori in fonìa)

■ Lunedì – Venerdì

- 1° articolazione 9,00 – 17,30
- 2° articolazione 12,48 – 20,00 (turno attuale)
- 3° articolazione 13,48 – 21,00 (turno da gennaio 2011)

■ Sabato

- articolazione **sino alle 18,30** (da gennaio 2011, in sostituzione dell'attuale articolazione 9,00 - 16,12)

Nello specifico, la copertura dell'orario del sabato verrà effettuata mediante:

- orario normale di 7,30 ore giornaliere
 - dalle 9,30 alle 18,00
 - dalle ore 10,00 alle 18,30
- con applicazione dell'indennità di uscita post 18,15 di 3,68 Euro (3° comma 95 CCNL e Allegato 3)*
- ovvero con turno di 7,12 ore giornaliere (per 36 ore settimanali)

Questo tipo di operatività viene allo stato gestita sul polo di Milano;

per il personale attualmente operante presso il polo di Palermo si prevede di mantenere l'articolazione standard, mentre ai nuovi ingressi/inserimenti si potranno applicare, su esigenza aziendale, le articolazioni indicate qui di lato; parimenti presso il polo di Roma si prevede di mantenere l'articolazione standard, mentre ai nuovi ingressi/inserimenti si potranno applicare, su esigenza aziendale, le articolazioni indicate qui di lato.

Di massima la copertura del sabato sino ad ora è avvenuta strutturando l'orario da martedì a sabato, consentendo al lavoratore interessato di variare, d'intesa con il suo responsabile, il giorno di riposo corrispondente con il lunedì con altro giorno della settimana

Le prospettive:

- ulteriori periodi di contratti di somministrazione nel triennio
- assunzioni nel corso del triennio con contratto di apprendistato (o tempo indeterminato, in presenza di risorse con abbiano compiuto i 30 anni di età) di circa 120 risorse "somministrate" (fermo il periodo minimo di servizio e la valutazione positiva, secondo quanto previsto dalle intese del 18 ottobre 2010);
- inserimenti di ulteriori risorse nel corso del triennio

(ad es.: 34 risorse provenienti da Setesi già operanti presso Cure Palermo risorse ex Gruppo Delta per Lombardia e Lazio; rientri di Delta 2 verso Lazio o Sicilia; ecc.)

Ai lavoratori di nuovo ingresso (stabilizzazioni/assunzioni) che effettuino nelle strutture di CuRe di Capogruppo turni superiori alle 6 ore giornaliere (quindi turni di 7,12 o 7,24) viene riconosciuta la pausa (intervallo) prevista dalle norme di legge di 10 minuti da fruire in modo da non determinare interruzioni nel funzionamento del servizio; ai dipendenti già operanti a tempo indeterminato in tali strutture alla data del 18 ottobre 2010 si mantiene la prassi aziendale della pausa di 30 minuti.