



**FALCRI**  
di  
**BANCA NAZIONALE**  
del **LAVORO**  
e di  
**FINDOMESTIC BANCA**



## **CRC BNL**

# **ECCO L'ACCORDO**

Il 24 novembre scorso è stato siglato in BNL l'accordo che disciplinerà il costituendo CRC che troverà ubicazione in via Avogadro a Sesto Fiorentino, nei locali già di Findomestic, con l'inserimento del primo gruppo di colleghi che entreranno a far del personale BNL.

La **FALCRI**, come da propria tradizione, lungi dal limitarsi ad una passiva approvazione dell'accordo, ha sollevato diverse obiezioni richiamando l'attenzione dell'Azienda sulle questioni rimaste in sospeso e che di seguito sintetizziamo.

BNL ha deciso di "duplicare" le attività del CRC di Roma. Il verbale d'accordo prevede l'iniziale collocamento nel nuovo CRC di personale proveniente da Findomestic.

Il nuovo CRC avrà gli stessi meccanismi operativi e le stesse previsioni del Contact Center di Roma.

**FALCRI** ha sottolineato alcune criticità in merito alla scelta della sede:

1. La stessa si trova in una zona poco o per nulla servita da mezzi pubblici;
2. Nella zona è praticamente inesistente la possibilità di raggiungere a piedi bar, ristoranti o altri locali affini; problematica che si aggrava in considerazione della durata della pausa pranzo che sarà di 30 minuti rendendo impossibile il raggiungimento dei luoghi di ristoro (ricordiamo che i colleghi di Findomestic operanti in tale struttura osservano una pausa pranzo di un'ora);
3. Esiste un problema di sicurezza legato in particolare a colleghi e colleghe (episodi poco piacevoli già accaduti in orario pomeridiano) che opereranno nei turni con uscita nel tardo pomeriggio o nelle ore serali (uscite 18.40, 20.10, 20.54 e 22.10) data la zona isolata, la scarsa illuminazione, l'assenza di mezzi pubblici e di esercizi commerciali;
4. In base alle predette criticità abbiamo fatto notare che esistevano altre soluzioni (anche riferibili a locali già di Findomestic) che avrebbero potuto ovviare ai disagi sopra descritti.

La Direzione ha garantito di aver già definito un piano di adozione di un servizio di vigilanza sia interno che di pattugliamento esterno (tutto da verificare relativamente alla sua validità), mentre ha mostrato evidente impreparazione per quanto riguarda il problema dei trasporti e della pausa pranzo. La **FALCRI** ha richiesto, in attesa di un possibile cambio di sede, la previsione di un servizio navetta e di un adeguamento delle possibilità per effettuare una corretta pausa pranzo (locali idonei per il consumo dei pasti e la previsione di un servizio di catering).

Alla fine l'accordo è stato siglato a fronte dell'impegno di BNL a farsi carico delle problematiche e delle criticità evidenziate, attività aziendale che sarà attentamente monitorata dal nostro Sindacato.

*(in allegato il testo dell'accordo)*

Firenze/Milano, 29 novembre 2010

Le Segreterie  
Organi di Coordinamento  
**FALCRI** Findomestic e **FALCRI** BNL

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 24 novembre 2010, in Roma

Tra

la BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p.A.

e

la Segreteria dell'Organo di Coordinamento delle r.s.a. FALCRI

Premesso che

Le parti hanno condiviso con gli accordi del 1995 e del 1997 l'importanza di fornire un servizio di Phone Banking alla clientela che affiancato ai nuovi servizi/prodotti telematici e al tradizionale rapporto con la clientela consentono di poter servire il cliente in molteplici situazioni e per tutta la gamma delle esigenze bancarie.

La Banca ritiene necessario rafforzare il ricorso al CRC da parte della clientela e in tal senso l'ingresso di risorse provenienti da Findomestic, sulla piazza di Firenze, consente di poter strutturare una nuova unità di CRC che operi, coordinata con la struttura di Roma, per migliorare la gestione dei turni.

Le parti intendono confermare integralmente i meccanismi operativi e le previsioni in essere riguardanti il CRC compresi gli accordi in essere per le registrazioni telefoniche e l'eventuale riascolto.

Si conviene che

- le premesse fanno parte delle intese;
- l'orario del servizio alla clientela effettuato dal personale addetto continuerà ad essere:
  - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 22.00;
  - il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14;

conseguentemente vengono altresì confermati l'inizio del primo turno alle 7,50 e la fine dell'ultimo alle 22,10. Vengono allegate le tabelle dei turni.

Letto, confermato e sottoscritto

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p.A.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle R.S.A  
FALCRI

Turni CRC				
ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA	CTR
07:50	15:14	no	7.24	FT
08:20	15:44	no	7.24	FT
08:45	16:09	no	7.24	FT
09:36	17:00	no	7.24	FT
11:16	18:40	no	7.24	FT
12:46	20:10	no	7.24	FT
13:30	20:54	no	7.24	FT
14:46	22:10	no	7.24	FT
07:50	14:00	si	6.10	FT
08:00	14:10	si	6.10	FT
08:45	14:55	si	6.10	FT
12:50	19:00	si	6.10	FT
14:20	20:30	si	6.10	FT
07:50	12:26	no	4.36	PT23
08:24	13:00	no	4.36	PT23
08:45	13:21	no	4.36	PT23
11:40	16:16	no	4.36	PT23
14:00	18:36	no	4.36	PT23
14:30	19:06	no	4.36	PT23
15:30	20:06	no	4.36	PT23
16:00	20:36	no	4.36	PT23
17:14	21:50	no	4.36	PT23
07:50	11:40	si	3.50	PT23
08:25	12:15	si	3.50	PT23
09:00	12:50	si	3.50	PT23
10:20	14:10	si	3.50	PT23
12:00	15:50	si	3.50	PT23
14:00	17:50	si	3.50	PT23
14:30	18:20	si	3.50	PT23
15:30	19:20	si	3.50	PT23
16:30	20:20	si	3.50	PT23
18:00	21:50	si	3.50	PT23
08:00	14:00	no	6.00	PT30
09:00	15:00	no	6.00	PT30
08:20	12:50	no	4.30	PT22,5
08:30	12:28	no	3.58	PT19
09:00	12:58	no	3.58	PT19
14:00	17:58	no	3.58	PT19
14:30	18:28	no	3.58	PT19
09:00	16:24	no	7.24	FT

Turni FT Findomestic				
ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA	CTR
07:50	15:14	no	7.24	FT
08:20	15:44	no	7.24	FT
08:45	16:09	no	7.24	FT
09:36	17:00	no	7.24	FT
11:16	18:40	no	7.24	FT
12:46	20:10	no	7.24	FT
13:30	20:54	no	7.24	FT
14:46	22:10	no	7.24	FT
07:50	14:00	si	6.10	FT
08:00	14:10	si	6.10	FT
08:45	14:55	si	6.10	FT
12:50	19:00	si	6.10	FT
14:20	20:30	si	6.10	FT