

## ACCORDO

Il giorno 21 giugno 2013, in Firenze

Tra

FINDOMESTIC BANCA S.P.A., di seguito anche "Banca", "Azienda" o Findomestic

e

la Segreteria dell'Organo di Coordinamento delle RSA UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

Premesso che

- Findomestic, in considerazione delle esigenze straordinarie dettate dal mercato esterno, palesate anche nell'ambito dell'attività di Recupero Crediti, con risultati in costante calo da tre anni, intende presidiare in maniera continua le fasce orarie, durante le quali ritiene possibile una maggiore reperibilità della clientela, anche per andare incontro alle esigenze di quest'ultima, che chiede di entrare in contatto con l'Azienda durante l'intero arco della giornata;
- è sempre più difficoltoso, per Findomestic, reperire alcune tipologie di clienti, pari a circa 1600 al giorno, che rappresentano, approssimativamente, il 16% dei contatti in outbound in fase 2;
- il numero di telefonate medie ricevute nella fascia oraria 13:30-14:30 è di n. 221, mentre quello relativo alla fascia oraria 17:30-18:30 è pari a n. 217;
- è di tutta evidenza il valore strategico dell'Attività di Recupero Crediti, quale attività precipua al contenimento del rischio di credito;
- alcuni dipendenti hanno manifestato l'esigenza di poter prestare la propria attività lavorativa anche durante la pausa pranzo;
- le parti intendono introdurre con il presente accordo solo una fase di sperimentazione della durata di 1 anno, a far data dal 1 ottobre 2013, che preveda l'estensione dell'orario giornaliero di operatività del Centro Relazione Clienti in Ritardo, di seguito "CRCR", prevedendo l'apertura di tale struttura fino alle 21:00, come di seguito meglio specificato;
- dalle analisi eseguite, è emerso che tale modifica organizzativa consentirà all'Azienda di presidiare, in maniera continua, le fasce orarie di possibile maggiore reperibilità della clientela, nonché di effettuare una maggiore attività di ricerca sui clienti irrintracciabili;
- in linea con le previsioni del CCNL, le Parti confermano che le opportunità contrattuali in tema di politiche attive per l'occupazione sono finalizzate a non disperdere il patrimonio umano e professionale dei lavoratori e delle lavoratrici ed a favorire l'occupazione stabile;

Tutto ciò premesso e considerato, si conviene quanto segue:

### Art. 1 (Premesse)

Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;

### Art. 2 (Orario di lavoro)

Le parti convengono di modificare, a decorrere dal 1° ottobre 2013 fino al 30 settembre 2014, l'orario del CRCR, così da consentirne l'apertura, dal lunedì al venerdì, con orario continuato, dalle ore 09:00 alle 21:00. A tal proposito, verrà introdotto, uno specifico turno di lavoro, sempre dal lunedì al venerdì, dalle ore 15:00 alle ore 21:00, cui saranno assegnate almeno 10 unità, tra nuove assunzioni e/o rientri volontari dei "fuori sede" e/o volontari presenti sulla piazza di Firenze, che costituiranno un gruppo di risorse ad hoc, esclusivamente al quale sarà attribuito tale specifico turno di lavoro.



Al fine di costituire il gruppo di risorse che presidierà il menzionato turno di lavoro, l'Azienda, compatibilmente con le esigenze organizzative, valuterà, preventivamente, le richieste di rientro dei "fuori sede" e/o quelle dei volontari presenti sulla piazza di Firenze, che siano, perciò, disponibili a modificare il proprio attuale orario di lavoro. L'Azienda, in merito ad eventuali rientri dei "fuori sede", precisa che quest'ultimi, al termine della fase di sperimentazione, resteranno assegnati all'unità produttiva di Firenze.

Alle risorse coinvolte, verranno corrisposte le indennità di cui all'articolo 5 del presente accordo.

L'orario settimanale degli interessati risulterà articolato sulla base di 30 ore settimanali, così distribuite:

LUN	MAR	MER	GIOV	VEN
15:00 – 21:00	15:00 – 21:00	15:00 – 21:00	15:00 – 21:00	15:00 – 21:00

L'organizzazione relativa a tale fase di sperimentazione prevede che tale gruppo di persone sarà individuato in un NOA specifico che dipenderà, direttamente, dal Responsabile del CRCR.

Durante il turno di lavoro, il NOA sarà presidiato da un senior stabilmente dedicato, che coadiuverà il suddetto Responsabile in tutte le necessarie attività di gestione delle risorse interessate.

### Art. 3 (Occupazione)

A decorrere dalla medesima data del 1° ottobre 2013, l'azienda provvederà ad assumere, con contratto a tempo indeterminato, cinque risorse che potranno far parte del gruppo assegnato al suddetto turno di lavoro. In caso di rientro dei "fuori sede", le nuove assunzioni andranno a ricoprire i posti lasciati vacanti. Al fine di evitare la dispersione degli investimenti fatti in formazione, tali risorse saranno scelte tra coloro che hanno già avuto esperienze con Findomestic, valutando le competenze acquisite e l'anzianità aziendale.

L'Azienda, nel periodo di valenza della fase di sperimentazione, promuoverà tre incontri con le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo, da tenersi, rispettivamente, entro e non oltre il 31 dicembre 2013, il 31 maggio 2014 e il 10 settembre 2014, per illustrare l'andamento di tale sperimentazione, confrontarsi sulle varie tematiche concernenti la stessa e verificare le assunzioni/stabilizzazioni effettuate dall'Azienda, ai sensi del presente accordo.

Entro il termine della fase di sperimentazione, prevista per il 30 settembre 2014, l'Azienda provvederà a stabilizzare, a tempo indeterminato, almeno cinque dipendenti assunti a termine, con contratto a tempo determinato o contratto di inserimento ed in forza, presso i Centri Recupero di Zona (CRZ) di Catania, Milano, Napoli e Roma, alla data del 31 maggio 2013. L'Azienda individuerà i Centri Recupero di Zona ove verranno stabilizzate le risorse interessate, compatibilmente con le ragioni organizzative, auspicando di poter stabilizzare almeno una risorsa per ciascuno dei Centri Recupero di Zona, favorendo la mobilità territoriale volontaria tra i vari CRZ.

Le Parti si danno reciprocamente atto che, per le assunzioni e stabilizzazioni di cui al presente accordo, l'Azienda provvederà ad inoltrare specifica richiesta di erogazione al Fondo nazionale per il sostegno dell'occupazione nel settore del credito (FOC), costituito tra le Parti stipulanti il CCNL 19/01/2012.

### Art. 4 (Fasce orarie)

Le parti concordano che, nella medesima struttura, in aggiunta all'introduzione del suddetto turno di lavoro, sarà prevista la possibilità, per alcune delle risorse attualmente in organico con contratto a tempo indeterminato, part time e/o full time, di mantenere il proprio schema orario attuale, oppure, di optare, su base volontaria e compatibilmente con le esigenze delle rispettive Unità Organizzative di appartenenza, per una delle seguenti fasce orarie:

1. 09:00 – 13:30;

*Man Zanini VP*



2. 09:00 – 15:00 (almeno 12 risorse, qualora vi siano le relative richieste di dipendenti interessati);
3. 09:00 – 17:30.

Le risorse volontarie assegnate alle prime due fasce orarie, inoltre, verranno individuate tenendo anche conto della tabella dei punteggi per la definizione della graduatoria part time, alla base delle relative domande, presentate secondo quanto previsto dallo specifico accordo sindacale, ~~sottoscritto tra le parti in data 31/03/2011.~~

Tra le 09:00 e le 17:30, i consulenti saranno dedicati all'attività inbound, alla quale, tra le 17:30 e le 18:30, sarà affiancata l'attività di outbound irrintracciabili. Dopo le 18:30 e fino al termine del turno, i consulenti si occuperanno, esclusivamente, di quest'ultima attività.

Al termine della fase di sperimentazione, l'Azienda valuterà la possibilità di far ricoprire al dipendente che abbia svolto il turno di lavoro 15:00-21:00, per il periodo di test, e che ne faccia richiesta il nastro orario di lavoro 09:00-17:30.

#### **Art. 5 (Indennità giornaliera e di turno diurno)**

Alle risorse che presteranno la propria attività durante il turno di lavoro di cui al suddetto punto 2, verranno corrisposte le seguenti indennità :

- Un'indennità "giornaliera" per ciascun giorno di presenza in cui l'orario di lavoro termini oltre le 18,15 ed entro le 19,30;
- Un'indennità "di turno diurno" per ciascun giorno di presenza in cui l'orario di lavoro termini oltre le 19,30 ed entro le 22,00.

Tali indennità saranno corrisposte ad ogni lavoratore, secondo la seguente tabella di riferimento:

Indennità giornaliera	Valore di riferimento: Euro 5,50
Indennità di turno diurno	Valore di riferimento: Euro 6,00

Le suddette indennità, oltre ad essere corrisposte in sostituzione dell'indennità prevista dall'allegato 3 del CCNL del 19 gennaio 2012, non saranno oggetto di rivalutazione, in quanto le stesse sono da intendersi, in misura forfettaria, già comprensive di eventuali rivalutazioni previste dal CCNL in vigore.

Per maggior chiarezza, di seguito si riportano le indennità previste dall'allegato 3 del CCNL:

Indennità giornaliera	Valore di riferimento: Euro 3,68
Indennità di turno diurno	Valore di riferimento: Euro 4,30

#### **Art. 6 (Formazione)**

Le Parti nel ribadire l'importanza strategica della formazione in Azienda, quale fattore fondamentale per la crescita professionale del singolo lavoratore, hanno, peraltro, anche esaminato l'allegato programma di formazione del Personale (allegato 1) rivolto ai consulenti del Recupero Crediti, ritenendolo idoneo a sviluppare nuove competenze professionali, fondamentali per affrontare il mutato contesto economico.

#### **Art. 7 (Durata)**

Il presente accordo avrà validità solo per il periodo della menzionata sperimentazione che avrà inizio dal 1 ottobre 2013 e terminerà il 30 settembre 2014 e non potrà essere, in nessun caso, né prorogato, né continuato, se non con un nuovo accordo sindacale.

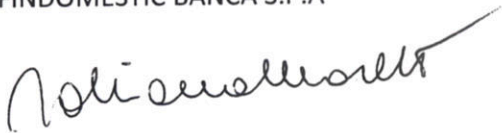


Su richiesta delle Organizzazioni Sindacali, l'Azienda si impegna a valutare, coerentemente con il risultato del test in corso presso il Centro Studio di Zona di Milano, l'eventuale attivazione di un test, presso il Centro Recupero di Zona di Roma, così da prevedere, per alcune persone, un nastro orario di lavoro dalle 08:30 alle 17:00.

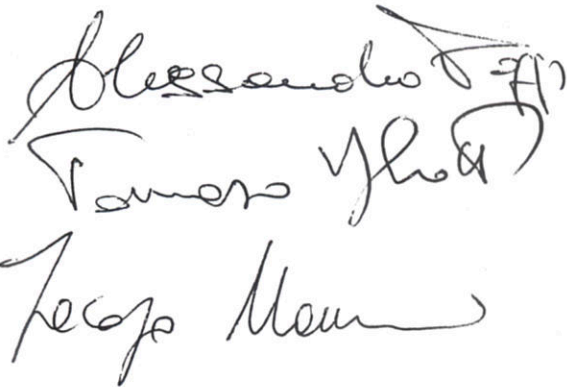
Letto, confermato e sottoscritto

Firenze, 21 giugno 2013

FINDOMESTIC BANCA S.P.A



UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA







Progetto	Contenuti	Data	Target
Evolviamo insieme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• condividere i principi cardine dei nuovi processi di clusterizzazione e specializzazione inbound/outbound</li> <li>• diffondere le linee guida per la gestione dei clienti sulla base dei cluster</li> </ul>	Gennaio 2013	Tutti i consulenti
Operazione CSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• condividere logiche dei cambiamenti in atto (clusterizzazione, integrazione e specializzazione)</li> <li>• trasmettere i messaggi chiave del cambiamento (comprensione dell'altro, responsabilità, senso della condivisione e fiducia)</li> <li>• stimolare la presa in carico delle competenze, attraverso la declinazione in comportamenti per fare la differenza</li> <li>• tradurre le caratteristiche del Cluster in Competenze chiave per "fare la differenza" nella gestione del colloquio</li> <li>• riprendere e consolidare le indicazioni operative di tipo comportamentale per l'efficace gestione del colloquio nel Cluster</li> <li>• allenarsi nella gestione del colloquio, attraverso l'analisi/simulazione di work situation costruite ad hoc, a partire da situazioni reali</li> </ul>	Aprile 2013 (1° parte)  Ottobre/ Novembre 2013 (2° parte)	Tutti i consulenti
Ammortizzatori sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diffondere la conoscenza dei principali ammortizzatori sociali e degli strumenti a sostegno delle categorie deboli</li> <li>• diffondere la conoscenza dei principali contratti atipici</li> <li>• contestualizzare le competenze su tali argomenti allo specifico ambito di lavoro</li> </ul>	Settembre 2013	Corso ad iscrizione del responsabile
Geco+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscenza del nuovo front end Geco+ e delle operatività ad esso collegate</li> </ul>	Settembre 2013	Tutti i consulenti

Firenze, 21 giugno 2013

*Alessandro Voffi*  
*Franco Yanni*  
*Federico*

*Roberto*

