



## CUSTOMER SERVICE UBI: NUOVO ORARIO “SPERIMENTALE” MANCATA CONDIVISIONE DA PARTE SINDACALE LA PROCEDURA SI CHIUDE SENZA ACCORDO

Nelle giornate di giovedì 16 e 23 marzo, le Organizzazioni sindacali del Gruppo UBI Banca hanno affrontato con la Capogruppo l'argomento dei nuovi orari di lavoro che, per decisione aziendale, verranno applicati ai lavoratori del **Customer Service** a partire dal 3/4 p.v. (ricordiamo che - come da Circolare del 15/2/2017 - del nuovo progetto di **UBI Online** fanno parte: gli **specialisti online**, la **filiale online** e la **governance**: in totale si tratta di 211 operatori).

La posizione aziendale, apparsa fin dall'inizio molto rigida, si è confermata nella giornata di giovedì di **netta chiusura**: l'azienda ha infatti deciso di avvalersi della **facoltà prevista dal Contratto nazionale**, che consente - terminata la fase di confronto con il Sindacato - di **adottare comunque l'articolazione oraria unilateralmente decisa**, anche in assenza di accordo.

Non sono pertanto state accolte le proposte che avevamo avanzato con l'obiettivo di attenuare le ricadute sulle condizioni di vita e di lavoro e di valorizzare la prestazione lavorativa di coloro che sono adibiti al servizio.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dal fatto che l'adozione dei nuovi orari sia ormai imminente: i colleghi coinvolti nei turni che impegneranno le fasce serali avranno, nella migliore delle ipotesi, pochissimi giorni per organizzarsi: la richiesta da noi presentata all'azienda di un rinvio è rimasta inascoltata.

Nel prospetto seguente illustriamo gli orari di servizio del Customer Service attualmente in vigore e quelli che saranno adottati dal 3 aprile prossimo:

Gli orari in vigore fino al 2/4 sono:

<b>LUNEDÌ/VENERDÌ</b>	dalle ore 8,00 alle 23.00
<b>SABATO</b>	dalle ore 9.00 alle 20.00
<b>DOMENICA</b>	dalle ore 8.00 alle 14.00

I **nuovi orari** a partire dal 3/4 saranno:

<b>LUNEDÌ/VENERDÌ</b>	dalle ore 8,00 alle 21.00
<b>SABATO</b>	dalle ore 8.00 alle 20.00

Polo di Jesi: regime transitorio sino al 30/9/2017

- Da LUNEDÌ a VENERDÌ 8.30-17.00
- SABATO 8.30-14.30

In questa **prima fase di “sperimentazione”** dei nuovi orari - che durerà sino al 30/9/2017 e che sarà, comunque, oggetto di valutazione da parte sindacale (sia per la nostra volontà di introdurre dei correttivi a fronte delle criticità che emergeranno, sia per i cambiamenti che coinvolgeranno UBI nei prossimi mesi) - l'Azienda ha confermato che la turnazione sarà, per ciascun lavoratore, così articolata:

- **due settimane** in cui gli orari saranno in base al **Turno “standard”** (da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 17.00, per un totale di 37 ore e 30 minuti alla settimana),

seguite da

- **due settimane** in cui gli orari seguiranno il **Turno “6x6”** (per un totale di 36 ore alla settimana) così strutturato:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 21.00,
- sabato: sarà coperto alternativamente da:
  - 50% di operatori che presteranno servizio dalle ore 8.00 fino alle 14.00
  - 50% di operatori che presteranno servizio dalle ore 14.00 sino alle 20.00

Viene ovviamente confermata, come da normativa vigente, la volontarietà per le giornate *target* (ovvero le festività civili e religiose infrasettimanali).

È attualmente prevista l'**esclusione dalla turnazione per i colleghi a part-time e i beneficiari dei permessi di cui alla L. 104/1992**: questi ultimi possono comunque individualmente chiedere di essere adibiti ai nuovi orari.

L'azienda ha dichiarato di avere individuato attraverso i colloqui fino ad oggi intercorsi 78 colleghi (9 dei quali beneficiari di L. 104/92) i quali sarebbero disponibili a coprire volontariamente e stabilmente le fasce orarie serali, che sono solitamente quelle del maggior disagio: a fronte di tale disponibilità sono stati definiti orari anche leggermente diversi da quelli inizialmente prospettati (in particolare 13.05-20.00 oppure 14.05-21.00 corrispondenti a 6 ore e 55 giornaliere).

**In considerazione del fatto che abbiamo notizia secondo cui - contrariamente a quanto dichiarato al tavolo sindacale - non tutti i colleghi sarebbero stati singolarmente interpellati, invitiamo l'azienda a completare la fase di ascolto che potrebbe consentire di individuare ulteriori disponibilità e ridurre le necessità di turnazione.**

## **PREVISIONI NORMATIVO-ECONOMICHE PER LE SETTIMANE CON ORARIO "6x6"**

### **Previsioni economiche**

Nelle settimane di adibizione al Turno "6x6" verrà riconosciuta una "**indennità banca telefonica**" settimanale di **€ 35**.

Benché l'orario non preveda l'effettuazione dell'intervallo, saranno erogati i **buoni pasto** nella misura prevista per chi osserva l'orario standard (quindi **5 ticket pasto alla settimana**).

Nei casi in cui la collocazione del turno preveda la **necessità dell'utilizzo dell'automobile** per raggiungere il posto di lavoro saranno riconosciuti **€ 8 a giornata**.

### **Ferie**

Nelle settimane di adibizione al Turno "6x6" in caso di fruizione delle ferie per l'intera settimana saranno sottratte dal numero totale dei giorni di ferie 5 giornate. Questa regola vale anche qualora nella settimana sia presente una festività infrasettimanale (per esempio in caso di ferie nella settimana dal 24 al 30 aprile, con il 25 aprile festivo, saranno comunque decurtati 5 giorni).

In caso di fruizione nella sola giornata di sabato, il sabato sarà conteggiato come 1 giorno di ferie.

### **Altre questioni**

In merito alle problematiche connesse con l'utilizzo di mezzi propri, nei casi in cui non fosse accessibile un **parcheggio aziendale**, abbiamo raccolto la disponibilità dell'azienda - da noi sollecitata - ad attivare convenzioni con parcheggi limitrofi alle strutture, oltre all'impegno, per chi lavora in fasce orarie disagiate, a ricercare tutte le soluzioni organizzative per limitare i rischi legati a contesti urbani più critici, in particolare in orario serale.

Le Risorse Umane si faranno carico di valutare specifiche situazioni di grave disagio personale e/o familiare: pertanto in tali casi invitiamo a consultare il rappresentante sindacale di riferimento per le valutazioni del caso.

Nel corso della discussione abbiamo anche rimarcato alla Controparte la necessità di avviare un confronto atto a definire un percorso professionale/inquadramentale per i colleghi che svolgeranno la loro attività nel nuovo *Customer Service*.

Raccomandiamo infine alle colleghe e ai colleghi coinvolti di segnalarci le criticità che si presenteranno in questa fase "sperimentale".

Bergamo, 27 marzo 2017