

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 23.11.2005 in Roma si sono incontrate:

- la Banca Fideuram S.p.A.
- le Segreterie dell'Organo di Coordinamento e Rappresentanze Sindacali Aziendali Dircredito, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca-Uil

### PREMESSO CHE

- con lettera del 11.10.2005 è stata attivata la procedura sindacale di cui all'art.5 CCNL 12.2.2005 relativa al Piano che prevede il riassetto organizzativo della Direzione Internet Banking e connessa integrazione delle attività di assistenza telefonica alla Clientela ed alle reti P.B.;
- nei successivi incontri sindacali, effettuati ai sensi e per gli effetti della procedura sopra richiamata, è emerso il seguente quadro informativo fornito dall'Azienda:

### 1. INTERVENTI PROGRAMMATI E MOTIVI DELLA RIORGANIZZAZIONE

La Direzione Internet Banking è stata avviata nel 2000 con l'obiettivo di dare impulso e presidiare il canale internet dedicato alla Clientela.

La Direzione, dotata di tutti gli strumenti per la gestione del canale internet, è articolata nelle seguenti due Funzioni:

- Internet Information & Technology  
con il compito di presidiare e sviluppare le tecnologie necessarie a garantire l'efficienza operativa del canale online;
- Internet Customer  
con il compito di presidiare tutte le attività di comunicazione con la clientela dei servizi online, garantendo una elevata qualità dei servizi (monitoraggio costante erogazione del servizio - gestione call center 2° livello (interno) + controllo livelli di servizio call center di 1° livello (in outsourcing))

La predetta configurazione organizzativa ha consentito un veloce avvio del canale internet, che è progressivamente aumentato nel tempo in termini di volumi di operatività (attualmente oltre il 50% di intermediato titoli e bonifici è effettuato dai Clienti tramite internet) e qualità del servizio offerto.

Oggi, avendo il modello organizzativo ed operativo raggiunto una piena maturità, è stato predisposto un Piano finalizzato a razionalizzare ed ottimizzare tale Direzione mediante la riassegnazione delle sue attività e risorse ad altre unità aziendali.

Il Piano a regime prevede:

- l'eliminazione della Direzione Internet Banking;
- il mantenimento quali/quantitativo dei servizi offerti;
- la redistribuzione aziendale delle aree di attività/risorse della Direzione Internet Banking in altri ambiti organizzativi omogenei di BF, ricercando nel contempo possibili efficienze di risorse da utilizzare al meglio anche per altri fabbisogni aziendali.

Nell'ambito del predetto Piano riorganizzativo, sarà altresì attuata l'integrazione presso la Direzione Produzione/Funzione Assistenza Reti anche delle attività di assistenza telefonica per la Clientela attualmente svolte dalla Direzione Audit/Funzione Assistenza Clienti.

Le motivazioni di tale intervento attengono:

*[Handwritten signatures and initials]*

- Risorse DIB dedicate all'area sistemi e tecnologie, collaudi, amministrazione/budget:

| Tot. | QD4<br>rc1 | QD4<br>base | QD3 | QD2 | QD1 | 3A/4L | 3A/3L |
|------|------------|-------------|-----|-----|-----|-------|-------|
| 14   | 2          | 2           | 1   | 4   | 2   | 1     | 2     |

La riallocazione prevede il passaggio di:

- 6 risorse in DOS ambito Sistema Informativo, ove verrà creata una nuova Funzione "da definire denominazione" a riporto della Funzione "Sistema Informativo" che gestirà le attività applicative internet;
- 4 risorse in DOS ambito Sistemi e Tecnologie (Architetture Distribuite, Gestione Procedure e Servizi, Reti e Telecomunicazioni);
- 3 risorse in DOS ambito collaudi (Funzione Organizzazione e Assistenza Utenti/Procedure Organizzative);
- 1 risorsa ambito amministrazione/budget (Funzione IT Governance).

- Risorse DIB dedicate all'area call center internet:

| Tot. | QD2 | 3A/2L | 3°/1L |
|------|-----|-------|-------|
| 9    | 1   | 2     | 6     |

- La riallocazione prevede il passaggio delle risorse del call center internet in Direzione Produzione/Funzione Assistenza Reti, mantenendo in una prima fase l'attuale assetto (orario strutturato in turni senza pausa pranzo).
- In relazione all'integrazione delle attività di call center internet e di assistenza telefonica Clienti, la Funzione "assistenza reti" assumerà la denominazione di Funzione "Contact Center Clientela e Private Banker".

- 1 Segretaria di Direzione (QD1): si prevede l'allocazione a segreteria Direzione Produzione.
- Relativamente ai 2 Dirigenti DIB saranno riallocati in funzione delle necessità organizzative aziendali e del profilo professionale.

**Previsione di riallocazione del nucleo risorse di assistenza telefonica alla Clientela della Direzione Audit**

- Risorse di Assistenza Clienti:

| Tot. | 3A/4L | 3°/3L | 3°/1L |
|------|-------|-------|-------|
| 3    | 1     | 1     | 1     |

- La riallocazione prevede il passaggio delle risorse in Direzione Produzione/Funzione Assistenza Reti. Le attività dell'assistenza telefonica Clienti saranno integrate nell'ambito dell'Assistenza Reti (osservano gli stessi orari di lavoro senza articolazione in turni).
- Assetto Funzione Assistenza Clienti presso la Direzione Audit: a seguito del passaggio dell'attività di assistenza telefonica, la Funzione resterà focalizzata sulla parte di gestione reclami (sarà ridefinita la denominazione).

Viene fatta salva la possibilità di marginali modifiche riallocative finalizzate a ricercare possibili ulteriori efficienze di risorse da utilizzare al meglio anche per altri fabbisogni aziendali.

**TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO, RELATIVAMENTE ALLE RICADUTE SULLE CONDIZIONI DI LAVORO DEL PERSONALE, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE**

- **Impatti occupazionali**  
Il Piano degli interventi non comporta ricadute occupazionali per il Personale.
- **Impatti professionali**  
Non si prevedono ricadute negative sui livelli professionali.

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signatures]*

- Risorse DIB dedicate all'area sistemi e tecnologie, collaudi, amministrazione/budget:

| Tot. | QD4<br>rc1 | QD4<br>base | QD3 | QD2 | QD1 | 3A/4L | 3A/3L |
|------|------------|-------------|-----|-----|-----|-------|-------|
| 14   | 2          | 2           | 1   | 4   | 2   | 1     | 2     |

La riallocazione prevede il passaggio di:

- 6 risorse in DOS ambito Sistema Informativo, ove verrà creata una nuova Funzione "da definire denominazione" a riporto della Funzione "Sistema Informativo" che gestirà le attività applicative internet;
- 4 risorse in DOS ambito Sistemi e Tecnologie (Architetture Distribuite, Gestione Procedure e Servizi, Reti e Telecomunicazioni);
- 3 risorse in DOS ambito collaudi (Funzione Organizzazione e Assistenza Utenti/Procedure Organizzative);
- 1 risorsa ambito amministrazione/budget (Funzione IT Governance).

- Risorse DIB dedicate all'area call center internet:

| Tot. | QD2 | 3A/2L | 3°/1L |
|------|-----|-------|-------|
| 9    | 1   | 2     | 6     |

- La riallocazione prevede il passaggio delle risorse del call center internet in Direzione Produzione/Funzione Assistenza Reti, mantenendo in una prima fase l'attuale assetto (orario strutturato in turni senza pausa pranzo).
- In relazione all'integrazione delle attività di call center internet e di assistenza telefonica Clienti, la Funzione "assistenza reti" assumerà la denominazione di Funzione "Contact Center Clientela e Private Banker".

- 1 Segretaria di Direzione (QD1): si prevede l'allocazione a segreteria Direzione Produzione.
- Relativamente ai 2 Dirigenti DIB saranno riallocati in funzione delle necessità organizzative aziendali e del profilo professionale.

**Previsione di riallocazione del nucleo risorse di assistenza telefonica alla Clientela della Direzione Audit**

- Risorse di Assistenza Clienti:

| Tot. | 3A/4L | 3°/3L | 3°/1L |
|------|-------|-------|-------|
| 3    | 1     | 1     | 1     |

- La riallocazione prevede il passaggio delle risorse in Direzione Produzione/Funzione Assistenza Reti. Le attività dell'assistenza telefonica Clienti saranno integrate nell'ambito dell'Assistenza Reti (osservano gli stessi orari di lavoro senza articolazione in turni).
- Assetto Funzione Assistenza Clienti presso la Direzione Audit: a seguito del passaggio dell'attività di assistenza telefonica, la Funzione resterà focalizzata sulla parte di gestione reclami (sarà ridefinita la denominazione).

Viene fatta salva la possibilità di marginali modifiche riallocative finalizzate a ricercare possibili ulteriori efficienze di risorse da utilizzare al meglio anche per altri fabbisogni aziendali.

**TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO, RELATIVAMENTE ALLE RICADUTE SULLE CONDIZIONI DI LAVORO DEL PERSONALE, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE**

- **Impatti occupazionali**  
Il Piano degli interventi non comporta ricadute occupazionali per il Personale.
- **Impatti professionali**  
Non si prevedono ricadute negative sui livelli professionali.

*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signatures]*

Il Personale sarà infatti prevalentemente redistribuito in altri ambiti organizzativi aziendali omogenei, in funzione delle attività presidiate.

Saranno inoltre ricercate possibili efficienze di risorse da utilizzare al meglio anche per altri fabbisogni aziendali, tenuto conto delle professionalità e nel rispetto dei livelli contrattuali acquisiti.

Percorsi professionali CIA (percorso tecnico/specialista)

In relazione al futuro assetto della Funzione Assistenza Reti - nell'ambito del quale, oltre alle risorse attualmente operanti, confluiranno il nucleo call center della Direzione Internet Banking, le risorse/attività di assistenza telefonica Clienti della Direzione Audit - viene assunto l'impegno ad estendere i percorsi professionali CIA (percorso tecnico/specialista) alla Funzione Assistenza Reti (per la quale si prevede il cambio di denominazione).

La fase applicativa dei predetti percorsi sarà attuata entro maggio 2006, dopo la necessaria fase di assestamento organizzativo/operativo della Funzione.

• **Impatti di mobilità territoriale**

Non si prevedono mutamenti della attuale piazza lavorativa.

Qualora emergessero esigenze di mobilità territoriale, queste verranno valutate con il consenso degli interessati e nel pieno rispetto delle normative contrattuali e di legge.

Le Parti si danno atto che l'Azienda ha attivato ed ampiamente esaurito la procedura di cui all'art.5 del CCNL 12.2.2005.

QUANTO SOPRA RESTA SUBORDINATO ALL'APPROVAZIONE DEI COMPETENTI ORGANI AZIENDALI

*[Handwritten signatures]*  
B. Bred  
W. G. G.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*  
V. H. Capaldi  
P. L. L.