

## **FILIALE ON-LINE RIORGANIZZAZIONE ORARIA E AMPLIAMENTO ATTIVITÀ**

Nel corso dell'incontro odierno l'Azienda ha comunicato il cambiamento dell'articolazione oraria e l'introduzione di modifiche al Modello di Servizio nella Filiale Online.

In particolare, verrà estesa la fascia oraria iniziale di apertura, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7 (precedentemente erano le 8) alle ore 24 e la fascia di chiusura del Sabato dalle 15 sino alle 19.

Il periodo orario dalle 22 alle 24, oltre all'intera giornata della domenica (9 – 19), sarà coperto in "outsourcing" ricorrendo ad un service esterno che svolgerà attività di assistenza e risponderà a richieste di informazioni da parte della clientela - con esclusione di operatività transazionale e consulenza che restano esclusivamente riservate ai Colleghi "interni" -.

In funzione dei nuovi orari saranno rivisti i turni svolti dai Colleghi, prevedendo due turni "6x6" (Lunedì – Sabato h. 9-15 e Lunedì – Sabato h. 13-19) e nove turni giornalieri con scaglionamento orario a partire dalle h. 6.48 (6.48 – 14 il primo turno) e fino alle h.14.48 (14.48 – 22 il nono turno). La nuova programmazione entrerà in vigore a partire dal prossimo mese di maggio.

E' inoltre attivata una sperimentazione presso la D.R. Campania (per le zone di Napoli e circumvesuviana), con futura estensione ad altre D.R. (Veneto, Emilia Romagna e altre da stabilire), che prevede un progetto pilota denominato "Gestore Esterno".

A tale proposito sono stati identificati presso alcune Filiali tradizionali un certo numero di clienti con contratto multicanale attivo e che non hanno contatti con la rispettiva Filiale da almeno 12 mesi.

A tali clienti, che verranno portafogliati in capo al Direttore della Filiale, sarà proposto di essere assegnati e seguiti da un Gestore/Team della Filiale Online, che opererà di concerto con il Gestore della Filiale tradizionale.

**In relazione alla complessiva riorganizzazione illustrataci abbiamo richiesto il puntuale rispetto delle regole del CCNL in merito alle "attività assegnate in appalto a soggetti esterni" ribadendo che l'attività prettamente bancaria e consulenziale deve rimanere in capo ai Colleghi.**