



A seguito della reinternalizzazione di attività precedentemente date in outsourcing a società terze, l'azienda ha disposto il riassetto organizzativo delle attività di assistenza telefonica attualmente svolte dal Servizio Media Center operante sulla piazza di Lecce.

Le conseguenti maggiori esigenze di personale in questi ambiti saranno coperte impiegando in questa prima fase 68 risorse ora distaccate nel polo di Lecce di Fruendo. Entro il corrente anno cesserà il distacco di ulteriori 41 risorse per un totale di 109 rientri complessivi, in assenza di mobilità territoriale. Delle 68 risorse che dal primo di luglio saranno riallocate nel Servizio Media Center, 23 confluiranno nel Settore Isola della Clientela Widiba di nuova costituzione e 45 svolgeranno attività di assistenza sul Digital Banking della banca nel Settore Isola della Clientela. Di questi, 27 colleghi già operanti sull'Help Desk Telefonico - e comunque previa idonea formazione - saranno inizialmente e temporaneamente adibiti a una specifica attività di assistenza telefonica su nuove APP digitali rilasciate dalla banca.

Sono previste per tutte le risorse 3 settimane di formazione da remoto fruibile anche non continuativamente nel rispetto della programmazione dei periodi di ferie. Il rientro al lavoro in presenza, come per tutti i dipendenti dei grandi plessi della banca, dovrà essere assicurato nel rispetto del distanziamento fisico e del divieto di assembramenti, nella massima sicurezza con particolare riferimento alle misure anticovid.

L'attività di assistenza telefonica sarà articolata in turni di cpl. 36 ore settimanali - già in uso sulla piazza di Lecce nella fascia oraria lunedì/venerdì dalle 7,50 alle 22 e sabato dalle 8 alle 15,42 - e nel rispetto delle previsioni contrattuali vigenti. Per tutto il periodo dedicato alla formazione e comunque fino alla fine del mese di agosto le risorse opereranno esclusivamente in turni diurni.

Limitatamente al perimetro del riassetto organizzativo, la banca intende mantenere la fascia oraria applicata dalle società terze cui il servizio era esternalizzato. A partire dal mese di settembre l'attività verrà pertanto organizzata in turni così articolati: lunedì/venerdì dalle 8,20 alle 22 e sabato dalle 8,50 alle 17.

Dovrà essere a nostro avviso garantita in via continuativa la possibilità di operare in modalità agile soprattutto nei turni serali e di sabato, al fine di conciliare i tempi di vita e lavoro dei colleghi che gradualmente saranno chiamati a operare su orari inediti.

Sono in corso i colloqui gestionali con tutte le risorse interessate dal processo al termine dei quali ci rivedremo con l'Azienda per valutare soluzioni a eventuali criticità che dovessero emergere. Abbiamo altresì ricordato alla Banca che una volta completato il processo, se richiesto dagli interessati, dovranno essere colloquiati anche gli attuali addetti al Servizio stesso.

Siena, 29 giugno 2020

Le Segreterie