



**GUIDA AI CANALI AD
ACCESSO REMOTO,
PROCEDURE DI RIASCOLTO E
CONTROLLI A DISTANZA**



TABLE OF CONTENTS

INTRODUZIONE	1
CSC	2
DIRECT	6
PARTE GENERALE CSC - DIRECT	10
CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI	13
TABELLE E TURNI	18
CONCLUSIONI E CONTATTI	21

PROTOCOLLO CANALI REMOTI

INTRODUZIONE



Perché un Protocollo sui Canali Remoti

La FISAC CGIL ha scelto di firmare il Protocollo sui Canali Remoti perché rappresenta un accordo che introduce **tutele concrete per le lavoratrici e i lavoratori**, definendo regole più chiare sull'organizzazione dei turni, sui diritti individuali e sui limiti all'intervento unilaterale dell'azienda.

I canali remoti sono una parte centrale del modello di servizio della banca pertanto è necessario **governare questa evoluzione**.

Il Protocollo stabilisce tempi certi di programmazione, criteri di equità nella distribuzione dei turni, strumenti per la gestione dei cambi turno, riconoscimenti economici e nuovi spazi di tutela per chi ha esigenze familiari o personali.

Particolare attenzione è stata dedicata **alla tutela dei genitori e delle lavoratrici e lavoratori con maggiori difficoltà di conciliazione tra vita e lavoro**, introducendo possibilità di esonero dai turni, maggiore utilizzo dello smart working in specifiche situazioni e priorità per chi ha figli piccoli o familiari con disabilità.

L'accordo pone **limiti chiari all'azienda** nell'uso delle emergenze organizzative, nelle modifiche ai turni e nella gestione delle richieste individuali.

Questa guida è uno strumento semplice e pratico per conoscere i propri diritti, riconoscere eventuali criticità e sapere quando e come chiedere supporto alla FISAC CGIL.



TURNI - CSC | PROGRAMMAZIONE

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

- I turni del Customer Service Center devono essere programmati con cadenza **almeno quadrimestrale** e comunicati con un anticipo minimo di tre settimane.
- La pianificazione deve **tenere conto delle ferie già programmate**, garantire un'equa distribuzione dei turni di apertura, chiusura e delle settimane con il sabato, e assicurare almeno due settimane mensili con uscita entro le 17 per il personale in cuffia.
- L'azienda **favorirà l'uso dello smart working** per i turni che terminino oltre le 20, nei limiti previsti dal CCNL e normative interne, per genitori fino al compimento del 6° anno di età del figlio.
- Sarà inoltre possibile fruire dello **smart working anche per la giornata del sabato**.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può modificare i turni in modo unilaterale o sistematico, usare le emergenze come prassi organizzativa, concentrare i turni disagiati sugli stessi lavoratori, comunicare variazioni solo verbalmente.



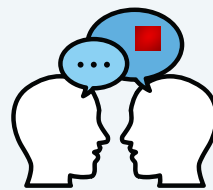
FA' ATTENZIONE A:

Cambi turno last minute, richieste informali ricorrenti, squilibri cronici.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Chiedere sempre comunicazioni scritte, segnalare anomalie ripetute, documentare le criticità.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGILSE:

Se i turni vengono modificati frequentemente, comunicati all'ultimo momento, distribuiti in modo non equo o se non vengono rispettati i tempi di programmazione previsti.



ESONERO DAI TURNI - CSC

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

Possono richiedere l'**esonero** dai turni:

- i genitori con figli minori di 8 anni con distanza significativa dalla sede di lavoro (25 km o 1 ora e 10 minuti)
- i lavoratori con handicap grave (L.104/92)
- i genitori che abbiano figli con handicap grave (L.104/92)
- i genitori che abbiano figli frequentanti la scuola primaria affetti da DSA certificata dal SSN
- i lavoratori con comprovate esigenze personali o familiari.

Le richieste vanno presentate **almeno 60 giorni prima** della pianificazione.

I consulenti che beneficiano dei c.d. **permessi per allattamento** a richiesta saranno esonerati dai turni fino al compimento del primo anno di età del bambino.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può negare l'esonero in presenza dei requisiti, introdurre criteri discrezionali, scoraggiare la presentazione delle richieste.



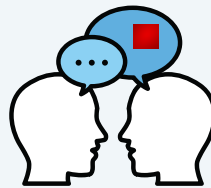
FA' ATTENZIONE A:

Dineghi verbali, richieste di documentazione eccessiva.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

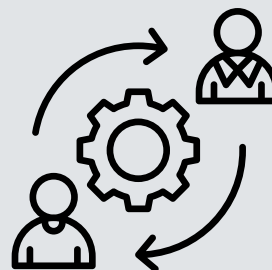
Presentare richiesta scritta, chiedere motivazioni formali.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se l'esonero viene negato nonostante i requisiti, se vengono richiesti documenti non necessari o se ricevi risposte solo verbali.

CAMBIO TURNO - CSC



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

- Il cambio turno può avvenire tramite l'applicativo VERINT, previa **informazione (non autorizzazione)** al responsabile, tra lavoratori con stesse competenze e regime orario.
- Sono esclusi il primo e l'ultimo turno, soggetti a valutazione delle strutture competenti.
- Solo in casi eccezionali e motivati in forma scritta il responsabile potrà chiedere di rinunciare al cambio turno.
- In caso di urgenze il lavoratore potrà comunicare il cambio turno tramite mail o telefonicamente



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può impedire l'uso di VERINT, rifiutare senza motivazione, usare il cambio turno per coprire carenze strutturali.



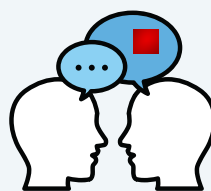
FA' ATTENZIONE A:

Rifiuti frequenti, uso improprio delle emergenze.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Chiedere motivazioni, segnalare prassi scorrette.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se vengono bloccati i cambi turno senza motivazione o se il cambio turno viene usato per coprire carenze organizzative.

PERCENTUALI MASSIME DI ASSENZA

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

Le assenze programmabili (ferie, banca ore, ecc.) possano riguardare normalmente **fino al 15% del personale contemporaneamente**, con percentuali più alte nei periodi di maggiore richiesta: 20% a luglio, 30% ad agosto (fino al 35% nelle due settimane centrali) e 30% tra il 24 dicembre e il 7 gennaio, garantendo comunque sempre i presidi necessari al servizio.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può negare le assenze in presenza dei requisiti.



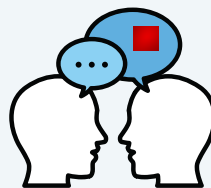
FA' ATTENZIONE A:

Dinioghi verbali, possibilità di verifica delle percentuali.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Presentare richiesta scritta, chiedere accesso ai dati.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se ferie e permessi vengono respinti senza verifica delle percentuali reali o con motivazioni non coerenti con il Protocollo.



DIRECT BANKING TURNI



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

I turni sono programmati su base annuale e comunicati entro il 20 gennaio. La programmazione sarà quindi dal 1 febbraio al 31 gennaio dell'anno successivo.



**COSA L'AZIENDA NON PUÒ
FARE:**

Non può modificare arbitrariamente la pianificazione.



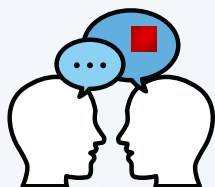
**COSA PUÒ FARE IL
LAVORATORE:**

Fare riferimento alla pianificazione annuale, chiedere chiarimenti.



FA' ATTENZIONE A:

Variazioni frequenti o richieste extra non previste.



**RIVOLGITI ALLA FISAC
CGIL SE:**

Se la programmazione annuale non viene fornita per tempo o modificata frequentemente o se vengono richieste variazioni non previste.



ESONERO DAI TURNI - DIRECT



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

Possono richiedere **l'esonero** dai turni:

- i genitori con figli minori di 8 anni con distanza significativa dalla sede di lavoro (25 km o 1 ora e 10 minuti)
- i lavoratori con handicap grave (L.104/92)
- i genitori che abbiano figli con handicap grave (L.104/92)
- i genitori che abbiano figli frequentanti la scuola primaria affetti da DSA certificata dal SSN
- i lavoratori con comprovate esigenze personali o familiari. Le richieste vanno presentate almeno 60 giorni prima della pianificazione.

I consulenti che beneficiano dei c.d. **permessi per allattamento** a richiesta saranno esonerati dai turni fino al compimento del primo anno di età del bambino.



**COSA L'AZIENDA NON PUÒ
FARE:**

Non può negare l'esonero in presenza dei requisiti, introdurre criteri discrezionali, scoraggiare la presentazione delle richieste.



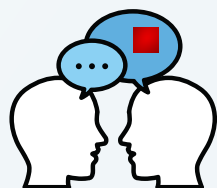
**COSA PUÒ FARE IL
LAVORATORE:**

Presentare richiesta scritta, chiedere motivazioni formali.



FA' ATTENZIONE A:

Dinieghi verbali, richieste di documentazione eccessiva.



**RIVOLGITI ALLA FISAC
CGIL SE:**

Se l'esonero viene negato in presenza dei requisiti o vengono posti ostacoli alla presentazione della richiesta.

PARTE GENERALE CSC - DIRECT

PART TIME SU TURNI

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

I lavoratori part-time che operano su turni presso CSC e Territorio Direct hanno diritto all'**indennità di turno** proporzionata all'orario effettivamente svolto. Questo significa che, quando il turno viene effettuato, l'indennità deve essere riconosciuta in misura coerente con la durata della prestazione lavorativa, garantendo parità di trattamento rispetto ai colleghi a tempo pieno.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può negare l'indennità di turno quando il lavoratore part-time svolge regolarmente il turno previsto né applicare criteri difformi o penalizzanti rispetto al personale full-time.



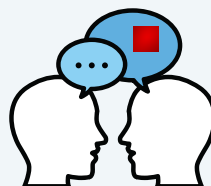
FA' ATTENZIONE A:

Per i lavoratori part-time su turni **non è prevista la flessibilità di ingresso** di 30 minuti, per cui è importante verificare con attenzione gli orari assegnati.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Può controllare che l'indennità venga correttamente riconosciuta per tutti i giorni di effettivo lavoro su turno e segnalare eventuali anomalie o mancate corrisposizioni.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se l'indennità di turno non viene riconosciuta correttamente o se vengono applicate regole diverse da quelle previste.

PARTE GENERALE CSC - DIRECT

PART TIME VERTICALE



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

L'azienda può concedere il part-time verticale per esigenze familiari o personali, con priorità per genitori di figli fino a 8 anni di età o situazioni di disabilità. Sarà articolato su 3 o 4 giorni con obbligo alla prestazione lavorativa il lunedì ed esclusione dai turni.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può ignorare richieste motivate senza valutazione.



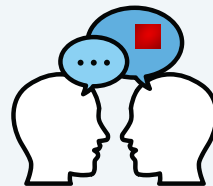
FA' ATTENZIONE A:

Il part-time verticale esclude dai turni e relativa indennità.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Può presentare richiesta motivata di trasformazione del rapporto.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se richieste motivate di part-time vengono respinte senza adeguata valutazione o motivazione.



PARTE GENERALE CSC - DIRECT TURN OVER, FORMAZIONE E ALTRE PREVISIONI

COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

CSC e Territorio Direct sono strutture centrali nei nuovi modelli di servizio BNL.

- Per questo **l'Azienda si impegna a garantire formazione continua** e strumenti di crescita professionale, permettendo ai lavoratori di sviluppare competenze diverse e di poter ricoprire ruoli differenti nel tempo.
- È inoltre **favorita la mobilità interna**, anche verso altre strutture aziendali, sia per esigenze organizzative sia, quando possibile, per rispondere a richieste personali.
- L'azienda si impegna inoltre a **valutare l'esonero** dai turni dei genitori che abbiano figli fino a 2 anni di età.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può inserire o spostare personale in nuovi ruoli senza fornire adeguata formazione e supporto.



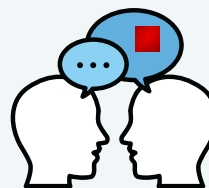
FA' ATTENZIONE A:

La mobilità deve essere gestita con trasparenza e la formazione deve arrivare prima o insieme ai cambi di ruolo, evitando situazioni di improvvisazione operativa.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Può chiedere percorsi di formazione, sviluppo professionale o mobilità verso altri ambiti aziendali coerenti con il proprio percorso e le proprie esigenze.

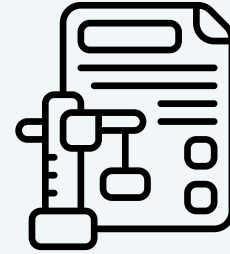


RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se mancano formazione, percorsi di crescita, se i cambi di ruolo avvengono senza adeguato supporto o se hai figli fino a due anni e vuoi essere assistito per l'esonero dai turni.

PARTE GENERALE CSC - DIRECT

DOTAZIONE AGGIUNTIVA DI PERMESSI RETRIBUITI



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

Ai lavoratori CSC e Territorio Direct turnisti viene riconosciuta una dotazione aggiuntiva di 7 ore annue di permessi retribuiti.



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

Non può sostituire o assorbire queste ore dentro altre riduzioni di orario.



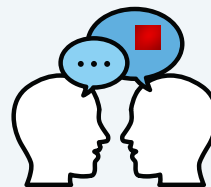
FA' ATTENZIONE A:

Le ore devono essere utilizzate entro l'anno di riferimento.



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

Può richiedere e utilizzare queste ore aggiuntive come normali permessi.



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se le ore non vengono riconosciute o per problemi legati alla fruizione.



PARTE GENERALE CSC - DIRECT SURVEY MEDICA



COSA PREVEDE IL PROTOCOLLO?

Per il personale CSC e Territorio Direct, l'azienda effettua una survey sanitaria specifica, secondo le indicazioni del Medico Competente, per rilevare eventuali problemi legati a voce e udito. L'indagine viene ripetuta ogni tre anni e i risultati vengono condivisi con le Organizzazioni Sindacali insieme alle eventuali misure correttive.



**COSA L'AZIENDA NON PUÒ
FARE:**

Non può ignorare o non intervenire su eventuali criticità emerse relative alla salute dei lavoratori.



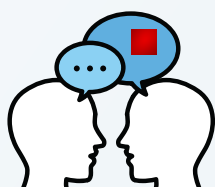
**COSA PUÒ FARE IL
LAVORATORE:**

Può segnalare eventuali problemi legati all'uso prolungato di cuffie e voce e udito durante l'attività lavorativa.



FA' ATTENZIONE A:

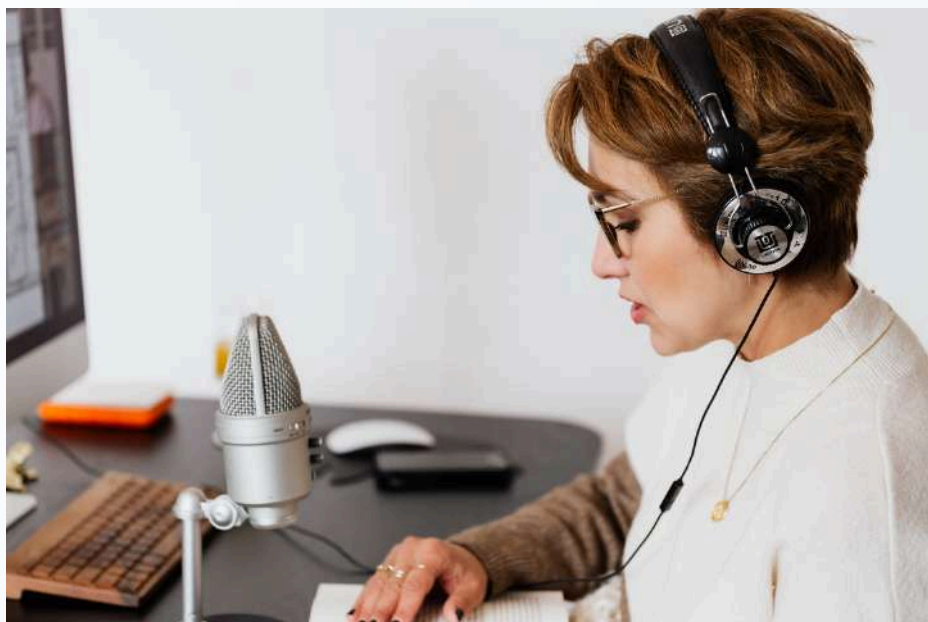
La verifica riguarda tutto il personale che lavora in cuffia, anche chi non opera su turni.



**RIVOLGITI ALLA FISAC
CGIL SE:**

Se emergono problemi sanitari senza che vengano adottate soluzioni o miglioramenti organizzativi.

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI INTRODUZIONE



Le ragioni di una scelta

La **FISAC CGIL** ha scelto di **non firmare l'accordo su riascolti e controlli a distanza** dopo un lungo confronto con l'azienda, ritenendo che le modifiche ottenute non fossero sufficienti a **garantire adeguate tutele per le lavoratrici e i lavoratori**. In particolare, sono rimaste forti criticità sui meccanismi di controllo, sull'uso disciplinare delle registrazioni e sulla possibilità per l'azienda di introdurre nuove procedure potenzialmente idonee al controllo a distanza senza un vero accordo sindacale. La mancata firma nasce quindi da una scelta di responsabilità e di tutela, per evitare di legittimare strumenti considerati troppo rischiosi per le condizioni di lavoro.

Nonostante ciò, **la FISAC resta pienamente titolata ad assistere colleghe e colleghi nelle fasi di riascolto** e continua a svolgere il proprio ruolo di rappresentanza e protezione.

Con questa guida intendiamo quindi fornire strumenti pratici e informazioni utili affinché ogni lavoratrice e ogni lavoratore possa gestire al meglio la propria attività quotidiana e affrontare con maggiore consapevolezza eventuali situazioni legate ai controlli e alle procedure aziendali.

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI

RIASCOLTI



QUANDO POSSONO AVVENIRE E QUALI SONO LE TUTELE PER I COLLEGGHI

Le comunicazioni con la clientela possono essere registrate e successivamente riascoltate esclusivamente per finalità di tutela del lavoratore, del cliente e della banca, e non per controllare a distanza l'attività lavorativa.



IL RIASCOLTO PUÒ AVVENIRE SOLO IN CASI SPECIFICI:



- su richiesta del collega interessato;
- in caso di reclami o contestazioni della clientela;
- per controlli previsti dalla normativa o dalle autorità di vigilanza;
- per esigenze di auditing e controlli interni;
- su richiesta dell'autorità giudiziaria o organismi di vigilanza.

Il riascolto avviene secondo **procedure protette e alla presenza di soggetti autorizzati**, con la possibilità per il lavoratore di essere assistito da un rappresentante sindacale.

È inoltre previsto l'utilizzo dei riascolti per scopi formativi, ma solo:

- con consenso del lavoratore;
- su campioni casuali;
- senza possibilità di utilizzo per valutazioni individuali.

IL LAVORATORE HA SEMPRE DIRITTO ALL'ASSISTENZA SINDACALE DURANTE LA PROCEDURA.



CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI

CONTROLLI IN TEMPO REALE E CONTROLLI EX POST

COSA PUÒ E COSA NON PUÒ VEDERE L'AZIENDA?

L'accordo prevede che **non possano essere visualizzati in tempo reale** i tempi di attività dei singoli lavoratori durante la giornata lavorativa.

Non è quindi consentito monitorare in diretta cosa sta facendo il collega o quanto tempo trascorre in una determinata attività.



SONO PREVISTI CONTROLLI A CONSUNTIVO (EX POST), ESCLUSIVAMENTE:

- con dati aggregati;
- su gruppi di almeno 3 persone;
- con analisi su base settimanale o superiore;
- per finalità organizzative e di miglioramento del servizio.



I DATI NON POSSONO ESSERE UTILIZZATI:

- per valutazioni individuali di performance;
- per controlli a distanza;
- per fini disciplinari;
- per pressioni commerciali o di vendita.

IL PRINCIPIO RESTA QUELLO DELLA TUTELA DELLA DIGNITÀ E DELLA PROFESSIONALITÀ DEL LAVORATORE.



CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI

CONTROLLI IN TEMPO REALE E CONTROLLI EX POST



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

- Monitorare in tempo reale le attività del singolo lavoratore
- Controllare individualmente tempi e operatività durante la giornata
- Usare i dati per valutazioni di performance individual
- Usare i dati per provvedimenti disciplinari o pressioni commerciali



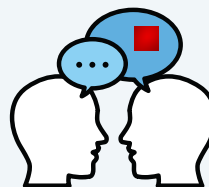
FA' ATTENZIONE A:

- I dati possono essere consultati solo a consuntivo
- Devono essere aggregati su gruppi di almeno 3 persone
- Servono solo per analisi organizzative e miglioramento del servizio
- Non devono trasformarsi in controlli individuali indiretti



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

- Segnalare situazioni in cui si sente controllato individualmente
- Chiedere chiarimenti su eventuali report o richieste anomale
- Documentare eventuali pressioni legate ai dati di attività



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se percepisci controlli individuali o richieste anomale sui tuoi dati operativi, contatta subito la FISAC CGIL per verificare la correttezza delle procedure.

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

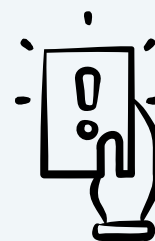


QUANDO I RIASCOLTI POSSONO AVERE EFFETTI DISCIPLINARI?

L'azienda si impegna a **non utilizzare i riascolti per sanzionare errori ordinari di lavoro.**

Provvedimenti disciplinari possono derivare solo nei casi di:

- dolo (comportamento intenzionale)
- colpa grave reiterata 2 volte in 24 mesi



Per parlare di **colpa grave** devono verificarsi contemporaneamente:

- violazione grave delle regole di condotta;
- danno economico o reputazionale significativo;
- ripetizione del comportamento nel tempo;
- precedente segnalazione scritta al lavoratore.

Inoltre:



- i riascolti a fini formativi **non possono** mai essere usati per valutazioni o provvedimenti disciplinari (solo per dolo);
- i dati dei sistemi tecnologici non possono essere usati per giudicare quantità o qualità del lavoro.

**L'ERRORE OPERATIVO OCCASIONALE NON PUÒ
DIVENTARE AUTOMATICAMENTE SANZIONE.**

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

- Sanzionare errori operativi occasionali emersi dai riascolti
- Utilizzare i dati per valutazioni automatiche della prestazione
- Trasformare ogni errore in procedimento disciplinare
- I dati possono essere consultati solo a consuntivo
- Devono essere aggregati su gruppi di almeno 3 persone
- Servono solo per analisi organizzative e miglioramento del servizio
- Non devono trasformarsi in controlli individuali indiretti



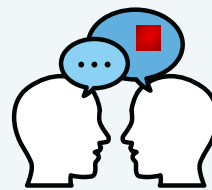
FA' ATTENZIONE A:

- Azioni disciplinari possono derivare solo da dolo o colpa grave
- Deve trattarsi di comportamento grave e reiterato
- Devono esserci danni significativi e precedenti segnalazioni
- I riascolti formativi non possono avere effetti disciplinari



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

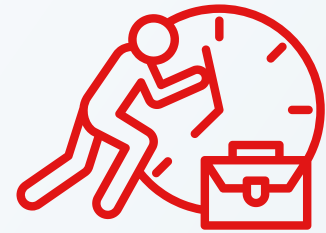
- Chiedere assistenza prima di qualsiasi contestazione
- Richiedere copia e chiarimenti sulle contestazioni ricevute, o accedere al riascolto delle telefonate
- Farsi assistere dal sindacato nelle procedure disciplinari



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

In caso di contestazione disciplinare, contatta immediatamente la FISAC CGIL: una gestione tempestiva tutela meglio il lavoratore.

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI PRESSIONI COMMERCIALI



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE UTILIZZANDO DATI E REGISTRAZIONI?

L'accordo richiama espressamente il Protocollo sulle politiche commerciali, che vieta l'uso dei dati per esercitare pressioni indebite sulle vendite.



I dati provenienti da sistemi e riascolti:

- non possono essere usati per sollecitare vendite;
- non possono generare classifiche individuali occulte;
- non possono produrre pressioni commerciali improprie;
- non possono essere richiesti direttamente ai singoli lavoratori.



**L'OBIETTIVO DICHIARATO DEVE ESSERE IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO
E NON L'AUMENTO DELLE PRESSIONI COMMERCIALI.**

**SE DATI E SISTEMI VENGONO USATI PER FARE
PRESSIONE SULLE VENDITE, RIVOLGITI ALLA
FISAC CGIL**

CONTROLLI A DISTANZA E RIASCOLTI PRESSIONI COMMERCIALI



COSA L'AZIENDA NON PUÒ FARE:

- Usare dati e registrazioni per esercitare pressioni commerciali
- Creare classifiche individuali occulte
- Sollecitare vendite tramite monitoraggi individuali
- Richiedere risultati individuali con modalità improprie



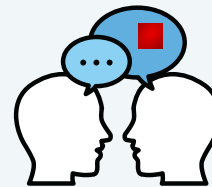
FA' ATTENZIONE A:

- I sistemi devono migliorare il servizio, non aumentare la pressione
- Pressioni commerciali improprie restano vietate
- I dati non devono trasformarsi in strumenti di pressione



COSA PUÒ FARE IL LAVORATORE:

- Segnalare pressioni commerciali indebite
- Documentare richieste anomale o obiettivi imposti informalmente
- Chiedere supporto sindacale in caso di pressione eccessiva



RIVOLGITI ALLA FISAC CGIL SE:

Se senti pressioni commerciali non corrette o richieste improprie, la FISAC CGIL può intervenire a tutela tua e dei colleghi.



TABELLE E TURNI

CSC

FULL TIME LUNEDÌ-VENERDÌ

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
07:50	15:14	no	07:24	FT	60 min
08:20	15:44	no	07:24	FT	60 min
08:45	16:09	no	07:24	FT	60 min
09:00	16:24	no	07:24	FT	60 min
09:36	17:00	no	07:24	FT	60 min
10:15	17:39	no	07:24	FT	60 min
10:36	18:00	no	07:24	FT	60 min
11:16	18:40	no	07:24	FT	60 min
11:36	19:00	no	07:24	FT	60 min
12:46	20:10	no	07:24	FT	60 min
13:16	20:40	no	07:24	FT	60 min
14:46	22:10	no	07:24	FT	60 min

FULL TIME CON SABATO

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
07:50	15:14	si	06:10	FT	45 min
08:45	14:55	si	06:10	FT	45 min
11:00	17:10	si	06:10	FT	45 min
12:30	18:40	si	06:10	FT	45 min
14:00	20:10	si	06:10	FT	45 min
14:30	20:40	si	06:10	FT	45 min

PART TIME – 23 h LUNEDÌ-VENERDÌ

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
07:50	12:26	no	04:36	PT23	15 MIN
08:24	13:00	no	04:36	PT23	15 MIN
08:45	13:21	no	04:36	PT23	15 MIN
09:14	13:50	no	04:36	PT23	15 MIN
11:40	16:16	no	04:36	PT23	15 MIN
14:00	18:36	no	04:36	PT23	15 MIN
15:30	20:06	no	04:36	PT23	15 MIN
17:34	22:10	no	04:36	PT23	15 MIN

PART TIME – 23 h CON SABATO

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
07:50	11:40	si	03:50	PT23	15 MIN
08:25	12:15	si	03:50	PT23	15 MIN
09:14	13:04	si	03:50	PT23	15 MIN
10:20	14:10	si	03:50	PT23	15 MIN
14:30	18:20	si	03:50	PT23	15 MIN

PART TIME – 30 h LUNEDÌ-VENERDÌ

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
08:00	14:00	no	06:00	PT30	15 MIN
08:20	14:20	no	06:00	PT30	15 MIN
09:10	15:10	no	06:00	PT30	15 MIN
10:15	16:15	no	06:00	PT30	15 MIN
12:40	18:40	no	06:00	PT30	15 MIN
14:10	20:10	no	06:00	PT30	15 MIN
16:10	22:10	no	06:00	PT30	15 MIN

PART TIME – 30 h CON SABATO

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
09:10	14:10	si	05:00	PT30	15 MIN
10:15	15:15	si	05:00	PT30	15 MIN
13:40	18:40	si	05:00	PT30	15 MIN

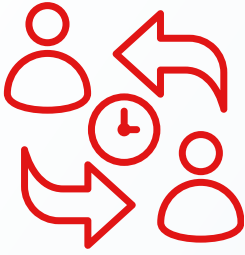


TABELLE E TURNI DIRECT

FULL TIME LUNEDÌ-VENERDÌ*

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
08:30	15:44	no	07:24	FT	60 min
10:36	18:00	no	07:24	FT	60 min
11:06	18:30	no	07:24	FT	60 min
09:00	16:24	no	07:24	FT	60 min

FULL TIME CON SABATO 08:30 14:00*

ENTRATA	USCITA	SABATO	DURATA GG	CTR	PAUSA
07:50	14:48	si	06:18	FT	45 min
08:45	16:54	si	06:18	FT	45 min
11:00	17:24	si	06:18	FT	45 min
12:30	17:54	si	06:18	FT	45 min

* In caso di utilizzo del turno con entrata alle 11:36 (che verrà attivato in alternativa al turno delle 11:06) la banca incontrerà preventivamente le organizzazioni sindacali per illustrare le motivazioni ed eventuali ricadute sul personale rispetto al predetto utilizzo.

Per il personale **part-time**, gli orari di lavoro interessati saranno armonizzati rispetto ai turni sopra indicati (incluso il turno col sabato) ai fini della necessaria coerenza con gli orari riconosciuti ai singoli consulenti



Conclusioni

Questa guida nasce con un obiettivo semplice ma fondamentale: **mettere a disposizione delle colleghe e dei colleghi uno strumento chiaro per conoscere i propri diritti, orientarsi nelle regole e affrontare con maggiore consapevolezza le situazioni che possono presentarsi nel lavoro quotidiano sui canali remoti.**

Gli accordi e i protocolli sindacali hanno valore solo se diventano tutela concreta nella vita lavorativa di tutti i giorni. Per questo è importante segnalare criticità, condividere problemi organizzativi e non affrontare da soli eventuali difficoltà legate a turni, carichi di lavoro, controlli, pressioni commerciali o applicazioni scorrette delle regole.

La FISAC CGIL BNL continuerà a lavorare per migliorare le condizioni di lavoro, difendere la professionalità delle persone e garantire un equilibrio sostenibile tra esigenze aziendali e qualità della vita lavorativa.

Il contributo e il sostegno delle lavoratrici e dei lavoratori sono fondamentali: partecipare, informarsi, confrontarsi e sostenere l'azione sindacale significa rafforzare la tutela collettiva di tutti.

Per qualsiasi dubbio, problema o necessità di assistenza, **non esitare a contattarci.**

Sostieni la FISAC CGIL e contattaci ogni volta che ne hai bisogno: insieme possiamo difendere e migliorare le nostre condizioni di lavoro.



Canale Whatsapp:

<https://whatsapp.com/channel/0029VaCiVIn1XquV6DakP00r>



<https://www.fisaccgilbni.it>



fisacbnlroma@gmail.com