

## SMART - WORKING E CONCILIAZIONE VITA - LAVORO

### VERBALE DI ACCORDO

**Flessibilità negli Spazi e Lavoro Agile nell'ambito dello Smart-Working  
volto alla Conciliazione Vita-Lavoro.**

**FASE post sperimentazione.**

Il giorno 1° febbraio 2019 presso i locali della Sede legale ed operativa di Santander Consumer Bank S.p.A. sita in Torino, Corso Massimo D'Azeglio 33/E, si sono incontrati:

la Società:

- Santander Consumer Bank S.p.A. in persona di:  
Guido Piacenza Resp. Servizio Risorse Umane e Organizzazione,  
Paola Amerio Resp Uff. Payroll, Relazioni Sindacali, Prevenzione e Sicurezza;

le OO.SS.

- **FABI** rappresentata da:  
Alberto D'Andrea (Segretario di Coordinamento)  
Paola Cogli Ciccarelli  
Roberto Marras
- e
- **FISAC CGIL** rappresentata da:  
Marcello Carcereri (Segretario di Coordinamento)  
Francesco Mesiano

**Premesso che:**

- Santander Consumer Bank ha al centro della sua strategia di crescita il cambiamento e l'innovazione - aspetti imprescindibili aziendali che maturano in stretta connessione con un'organizzazione produttiva, dinamica e flessibile - fondati sulla creazione di valore economico e finanziario ma anche e soprattutto sul valore della persona, promuovendo comportamenti improntati sulla responsabilità, sulla fiducia e sul benessere delle persone realizzando iniziative flessibili importanti volte alla conciliazione tra vita privata e lavorativa.
- In data 29 maggio 2018 è stato siglato tra le Parti l'accordo sul progetto sperimentale "*Flessibilità negli Spazi e Lavoro Agile nell'ambito dello Smart*

## SMART - WORKING E CONCILIAZIONE VITA - LAVORO

*Working, volto alla Conciliazione Vita-Lavoro* che si è concluso il 31 gennaio 2019 e che qui si intende interamente richiamato.

- La nuova modalità lavorativa è nata in forma sperimentale con l'intento di allinearsi ad un contesto economico e lavorativo in continua trasformazione, soprattutto con il diffondersi del digitale e in questo contesto lo Smart Working e la "Digital Transformation" rappresentano un vero e proprio cambiamento culturale.
- Lo Smart Working è stato pensato con l'obiettivo di favorire la crescita della produttività ed efficacia lavorativa in un quadro di rapporto fiduciario fra dipendenti e relativi responsabili.  
Trattasi di una nuova filosofia manageriale fondata sulla flessibilità ed autonomia nella scelta degli spazi alternativi a quelli tradizionali, a fronte di una maggiore responsabilizzazione, che si declina secondo le tre dimensioni attuate anche presso la nuova sede: nuovi modi di "vivere" gli spazi, flessibilità e fiducia.
- Durante la fase sperimentale lo Smart Working è stato fruito da 250 dipendenti
  - che hanno presentato la loro spontanea richiesta nell'ambito dei servizi che hanno dato la loro disponibilità al progetto;
  - a cui è stata erogata l'apposita formazione come da articolo 9 del Verbale di Accordo;
  - per i quali è avvenuto il deposito dei loro verbali di accordo individuali debitamente sottoscritti presso gli Enti.
- Le Parti si sono date atto che i riscontri emersi dalla Survey - indagine avviata nel mese di dicembre 2018 compilata dai dipendenti e dai responsabili oggetto della sperimentazione - sia sul piano della soddisfazione personale che del miglioramento della conciliazione fra tempi di vita privata e lavorativa, nonché sulla produttività, sono una positiva restituzione della sperimentazione effettuata.

**Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue:**

### Art. 1 Premesse

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente verbale di accordo.

## SMART - WORKING E CONCILIAZIONE VITA - LAVORO

### Art. 2 Fase sperimentale

A tal proposito le Parti si danno atto che la fase sperimentale si è conclusa il 31 gennaio 2019 e, condividendo che la fase Pilota dello Smart Working ha dato esito positivo, lo stesso prosegue con continuità di applicazione delle previsioni contenute nel presente accordo.

### Art. 3 Prosecuzione per i già aderenti

A decorrere dal 1° febbraio 2019 lo Smart Working prosegue per le strutture già coinvolte con continuità di applicazione delle previsioni contenute nell'accordo del 29 maggio e del 28 giugno 2018.

I dipendenti che non avessero ancora aderito potranno, tempo per tempo, manifestare la loro richiesta.

### Art. 4 Integrazione nuovi Servizi

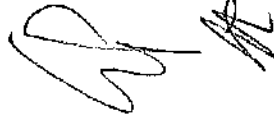
La modalità di svolgimento della prestazione lavorativa è ampliata anche ad altri servizi, compatibilmente con eventuali esigenze e vincoli di tipo tecnico e/o organizzativo secondo l'art. 5 del verbale di accordo.

Nello specifico la Banca manifesta la sua volontà ad integrare i servizi della sede di Torino non aderenti alla fase pilota, i cui dipendenti, se interessati, potranno iniziare ad avanzare le loro specifiche candidature.

Pertanto, la totalità della sede di Torino così come quella secondaria di Castel Maggiore sono interamente coinvolte nella nuova modalità lavorativa.

### Art. 5 Smart E-learning

- a. La Banca valuta positivamente la possibilità di fruire la formazione professionale obbligatoria in modalità e-learning da remoto.
- b. Per i dipendenti addetti ai prestiti personali delle filiali - non mono addette - o per i gestori commerciali CBU le giornate che si potranno fruire da remoto per la formazione professionale saranno tre.
- c. Per i restanti dipendenti delle reti commerciali la facoltà sarà concessa per una giornata lavorativa.



## SMART - WORKING E CONCILIAZIONE VITA - LAVORO

---

- d. Il numero delle giornate definite nei commi b. e c., per l'anno 2019, verrà rivisto ogni anno alla luce dei corsi di formazione obbligatoria che tempo per tempo dovranno essere fruiti dai dipendenti.

### Art. 6

#### Rete Commerciale

Per i dipendenti di tutta la rete commerciale che operano continuativamente in modo mobile nella propria area di riferimento abituale, La Banca valuta positivamente la possibilità di fruire dello smart-working a singole ore - rispetto quanto stabilito per la sede di Torino e sede secondaria - qualora in via non continuativa durante il corso della giornata sia più agevole lavorare in un luogo anche domestico e strettamente privato.

### Art. 7

#### Addetti Prestiti Personali di Filiale

Le parti si danno l'affidamento a rincontrarsi entro la data del 31 maggio 2019 per valutare la possibilità di definire le modalità ed i tempi dello Smart Working in forma sperimentale volto ai dipendenti dei prestiti personali oltre alle giornate dell'art. 5.

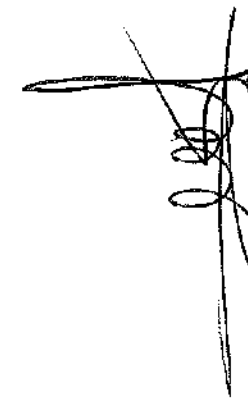
### Art. 8

#### Disposizioni finali

Sul tema del presente accordo le parti si danno il reciproco affidamento di incontrarsi periodicamente.

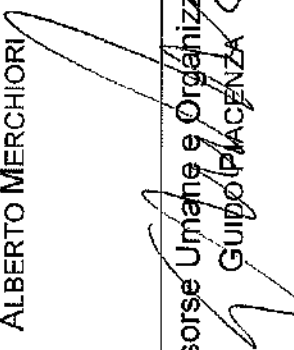
Letto, confermato e sottoscritto.

SANTANDER CONSUMER BANK SPA



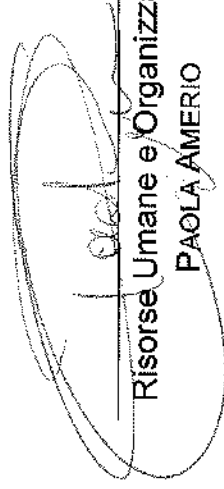
Direttore Generale e Amministratore Delegato

ALBERTO MERCHIORI

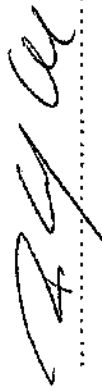
  
Risorse Umane e Organizzazione  
GUIDO PIACCENZA

SMART - WORKING E CONCILIAZIONE VITA - LAVORO

---

  
Risorse Umane e Organizzazione  
PAOLA AMERIO

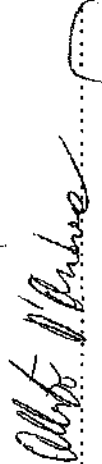
(FABI) Paola Cogli Ciccarelli



(FABI) Roberto Marras



(FABI) Alberto D'Andrea (SCB)



(FISAC CGIL) Francesco Mesiano



(FISAC CGIL) Marcello Carcereri (SCB)



Allegato 1

Gentilissima Signora \_\_\_\_\_  
o  
Egregio Signor \_\_\_\_\_

**ACCORDO INDIVIDUALE**  
**OGGETTO: Accesso alla modalità lavorativa: Smart-Working**

In riferimento alla richiesta da Lei avanzata tesa a partecipare alla nuova modalità lavorativa dello Smart Working, siamo lieti nel comunicarle l'accoglimento della Sua domanda. Lo Smart Working verrà regolato secondo le previsioni del Verbale di Accordo sottoscritto in data 29 maggio 2018, da quello del 1° febbraio 2019 e dal presente accordo individuale che ne recepisce interamente i contenuti.

Ella ha, pertanto, la possibilità di svolgere la Sua attività da remoto a decorrere dal \_\_\_\_\_, comportando tale modalità unicamente una diversa modalità di organizzazione dell'attività lavorativa.

**Luogo**

Fermo restando che la Sua sede di lavoro ad ogni altro effetto continua ad essere la Sede di \_\_\_\_\_ durante il periodo in cui svolgerà l'attività lavorativa in modalità Smart Working si stabilisce su Sua espressa richiesta che Lei svolga le Sue mansioni presso:

- il Suo domicilio
- altro luogo privato di Sua pertinenza diverso dalla Sua abituale abitazione, con esplicito divieto di locali pubblici o aperti al pubblico.
- altri locali aziendali (Filiali, sede secondaria, etc...) ove disponibili da concordare in via preventiva con il Responsabile di filiale ovvero Responsabile della sede secondaria.

**Attrezzature di lavoro / Connessioni di rete**

Per effettuare la prestazione lavorativa in Smart Working risulta idonea la dotazione del personal computer portatile aziendale a Lei già assegnato corredato da Software Lynch per le videochiamate, Webcam, Vpn e, ove assegnato, il telefono aziendale.

Tutta la sopraccitata dotazione, è conforme alle disposizioni del I.U. 81/2008. La manutenzione dei cespiti aziendali resta a carico dell'Azienda.

Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino  
Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119  
[www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it) e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)



Nel caso di specie poiché la prestazione lavorativa da Lei effettuata in SW non ha carattere di continuità, alla stessa non si applicano le disposizioni di igiene e sicurezza in materia di telelavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni.

Resta Sua responsabilità prendere visione del prontuario di prima informazione sulla Salute e Sicurezza sul lavoro le cui indicazioni costituiscono comunque buone prassi di esecuzione della prestazione lavorativa in qualsiasi luogo e devono pertanto essere osservate anche nell'esecuzione della prestazione in Smart Working.

Inoltre, per parte Sua Lei assume espressamente l'impegno ad utilizzare gli strumenti aziendali ed i programmi informatici messi a Sua disposizione esclusivamente per lo svolgimento dell'attività lavorativa, a rispettare le relative norme di sicurezza, a non manomettere in alcun modo tali strumenti e a non consentire ad altri l'utilizzo degli stessi.

Per quanto riguarda la strumentazione necessaria per la connessione alla extranet aziendale, Lei dovrà essere autonomamente fornita di connessione abilitata al traffico dati. Farà uso di tale strumento di proprietà personale (fissa, wi-fi, wireless) senza che questo comporti alcun diritto al rimborso delle spese sostenute.

### **Normativa applicabile**

Le precisiamo, per quanto possa occorrere, che nel corso del periodo durante il quale Lei presterà la Sua attività con la modalità Smart Working, il Suo rapporto di lavoro continuerà ad essere regolato dalla normativa nazionale ed aziendale in vigore per il personale che presta la propria attività con la modalità tradizionale.

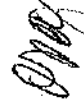
Tale modalità, essendo unicamente una diversa ed eccezionale temporanea modalità di organizzazione dell'attività lavorativa, non comporta né mutamenti di mansione né il riconoscimento di alcun trattamento di missione ovvero di qualsivoglia altra indennità comunque connessa alla Sua nuova allocazione. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo ci riferiamo a: indennità di trasferta, reperibilità comunque denominate e senza che in alcun modo tale modalità temporanea di lavoro possa costituire un trasferimento.

Nella modalità Smart Working non è previsto di massima il ricorso a prestazioni di lavoro straordinario o supplementare. Non è altresì previsto lo svolgimento di lavoro notturno e/o festivo.

Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino

Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119

www.santanderconsumer.it e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)



La prestazione lavorativa nelle giornate diverse rispetto a quelle in Smart Working, dovrà essere effettuata presso la Sua abituale sede di lavoro, fatte salve le trasferte di lavoro e la partecipazione a iniziative formative fuori sede. In caso di ferie, malattia e qualunque altro tipo di assenza, Lei è tenuta a rispettare gli oneri di comunicazione e/o di richiesta previsti dalla normativa applicabile.

Le verrà riconosciuta l'erogazione del buono pasto, se spettante in relazione all'orario lavorativo osservato, anche per i giorni di attività lavorativa in Smart Working.

### **Collocazione della giornata di SW ed orario di lavoro**

La collocazione delle giornate di Smart Working così come definita direttamente con il Suo Responsabile diretto, avrà natura mobile secondo una pianificazione che sarà definita, sempre di concerto con il proprio Responsabile, con un preavviso di almeno una settimana.

Al fine di garantire la necessaria continuità operativa, l'efficacia e l'efficienza della prestazione resa, nonché una reale e concreta conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del dipendente, la programmazione definita potrà mutare su richiesta motivata del Responsabile o del dipendente.

La Sua prestazione lavorativa in Smart Working si effettuerà in corrispondenza con l'orario in essere presso la Sua struttura di appartenenza, con le caratteristiche di flessibilità proprie al suo normale orario di lavoro.

Al di fuori del normale orario di lavoro e durante i momenti di pausa disciplinati anche nell'ambito della regolamentazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, sarà possibile disconnettersi dai sistemi.

Durante l'orario di lavoro della giornata effettuata in Smart Working Lei dovrà essere contattabile sia via telefono, se assegnato, che in connessione Lync, o più in generale, tramite gli strumenti stessi messi a disposizione dall'Azienda.

In caso di impedimenti di qualsivoglia natura - a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamento degli strumenti di lavoro, mancata ricezione dei dati necessari - connessione internet non adeguata al ricevimento dei dati, Lei sarà tenuto a segnalare al proprio Responsabile, con la massima possibile tempestività, la situazione venutasi a determinare.

L'Azienda si riserva in tal caso di richiamarLa presso la propria sede di lavoro anche per la residua parte della giornata lavorativa o prevedere eventuali altre soluzioni (fruizione di permessi, ore di ferie, etc).

Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino

Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119

www.santanderconsumer.it e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)





### **Prestazione**

Lei riconosce che la prestazione lavorativa resa in forma di Smart Working comporta una condotta informata ai principi di correttezza, riservatezza, segretezza, diligenza e disciplina.

Resta inoltre inteso che la Sua prestazione dovrà essere garantita con lo stesso grado di efficienza e di efficacia atteso presso la sede aziendale.

### **Riservatezza e Privacy**

Si rammenta che, a norma di legge e di contratto, Lei è tenuta alla più assoluta riservatezza sui dati e sulle informazioni aziendali in Suo possesso e/o disponibili sul sistema informativo aziendale e che conseguentemente dovrà adottare - in relazione alla particolare modalità della Sua prestazione anche in Smart Working - ogni provvedimento idoneo a garantire tale riservatezza.

Per quanto concerne la tutela della privacy e, in particolare, in qualità di "incaricato del trattamento dei dati personali" di cui è Titolare l'Azienda, si sottolinea che, anche presso i luoghi di prestazione fuori dalla propria sede di lavoro, Ella dovrà osservare tutte le cautele, le istruzioni e le misure di sicurezza come da documenti a Sue mani di cui ha già preso visione a suo tempo, come da formazione di legge impartita.

### **Facoltà di recesso**

Considerato che lo Smart Working è strettamente legato ad una modalità lavorativa che consente il mantenimento del medesimo livello qualitativo di prestazione e di risultati che si sarebbero conseguiti presso la sede aziendale, in assenza di dette condizioni l'Azienda, dopo opportuni colloqui gestionali volti a verificare direttamente con Lei quanto in corso, potrà, se la predetta situazione perdura, nonostante detti colloqui recedere dal presente accordo.

Sia Lei sia l'Azienda, potranno, con preavviso di almeno 10 giorni lavorativi e fornendo specifica motivazione, recedere dall'accordo di svolgimento della prestazione lavorativa in modalità Smart Working.

La preghiamo di volerci restituire copia della presente da Lei sottoscritta in segno di ricevuta ed accettazione.

Cordiali saluti.

SANTANDER CONSUMER BANK SPA

Servizio Risorse Umane e Organizzazione  
Guido Piacenza

Data e Firma del dipendente \_\_\_\_\_

Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino

Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119

www.santanderconsumer.it e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)

## ALLEGATO 2 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Secondo le previsioni del D.Lgs. 81/08 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro) il lavoratore che svolge la propria attività in modalità Smart Working è a tutti gli effetti equiparabile ad un lavoratore che svolge l'attività presso la propria unità organizzativa sia durante lo svolgimento dell'attività in lavoro agile presso la propria abitazione o altro luogo privato di sua pertinenza che nel caso in cui la stessa si svolga presso altri locali aziendali.

Nell'ambito dello svolgimento dell'attività in Smart Working presso la propria abitazione o altro luogo privato, il lavoratore:

- ha l'obbligo di espletare l'attività lavorativa in ambienti idonei, in condizioni di sicurezza e ove la prestazione sia logisticamente e tecnicamente possibile;
- esonera formalmente l'Azienda da qualsiasi responsabilità in merito ad eventuali infortuni in cui dovesse incorrere terzi, qualora gli stessi siano riconducibili ad un uso improprio delle apparecchiature assegnate ovvero a situazioni di rischio procurate nell'utilizzo della propria postazione di lavoro.

### **Gestione emergenze.**

In caso di attività prestata in sedi aziendali, il lavoratore si impegna a individuare e visionare gli ambienti di lavoro con il supporto dell'Addetto all'Emergenza designato, le vie e le uscite di emergenza, la relativa segnaletica, i mezzi di prevenzione e le modalità di attivazione dell'allarme evacuazione. Inoltre è fatto obbligo del lavoratore prendere visione del piano di emergenza ed evacuazione a disposizione presso la intranet aziendale.

### **Conformità delle attrezzature di lavoro**

Il Datore di Lavoro, in accordo con le previsioni di cui al Titolo III del D.Lgs. 81/08 è Responsabile di fornitura e manutenzione degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività lavorativa.

Il dipendente deve prontamente informare le competenti funzioni aziendali in merito a guasti e malfunzionamenti che dovessero occorrere alle attrezzature messe a sua disposizione e deve avere cura degli strumenti affidatigli.

### **Esposizione al rischio**

Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino  
Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119  
[www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it) e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)

In relazione agli esiti della valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08, il lavoratore in "Smart Working" è sottoposto, a sorveglianza sanitaria secondo il Protocollo sanitario definito dal Medico Competente.

### ***Adeguatezza dei locali del luogo di lavoro***

E' responsabilità del dipendente verificare che i locali presso la Sua abituale abitazione, o altro luogo privato, dal quale espletterà la Sua prestazione lavorativa in Smart Working e gli impianti ad esso asserviti, siano a norma di legge e consentano lo svolgimento della prestazione lavorativa in sicurezza. Quanto precede con la sola eccezione del lavoro presso altri locali aziendali rispetto quelli abituali.

### ***Formazione e Informazione***

Il dipendente in Smart Working sarà informato e potrà partecipare a tutti i programmi di formazione in materia di salute e sicurezza.

L'Azienda si impegna a formare e informare preventivamente il lavoratore in Smart Working delle politiche aziendali in materia di salute e sicurezza.

Tutto quanto sopra esposto potrà subire variazioni o integrazioni in relazione all'evoluzione della normativa in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro e ad eventuali nuove normative specifiche in tema di Smart Working.

### ***SCHEDE RELATIVE ALLA POSTAZIONE DI LAVORO.***

Nel Decreto Legislativo 626/94, poi trasfuso nel Testo Unico sulla salute e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008, in seguito integrato e modificato), sono indicate tut-te le caratteristiche che il posto di lavoro deve avere e che intendiamo qui richiamare.

#### ***Postazione di lavoro: Il video***

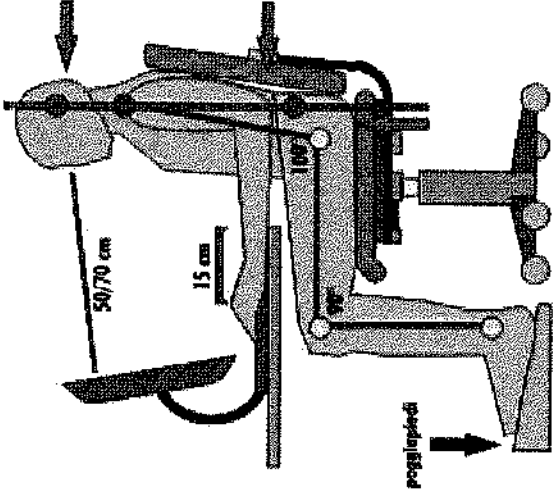
Questa normativa prevede il rispetto di alcune importanti regole d'interesse oculare il cui rispetto è necessario anche durante lo Smart-Working. Esse riguardano in particolare:

- **La distanza visiva adeguata**, che per schermi di dimensioni standard (15-17 pollici) deve essere variabile indicativamente tra i 50 e i 70-80 cm; maggiore sarà la grandezza dello schermo e più elevata dovrà essere la distanza.
- **Posizionare la tastiera** sul tavolo di lavoro in modo che ci sia lo spazio sufficiente per appoggiare gli avambracci.
- **L'altezza dello schermo** deve essere posizionato leggermente più in basso rispetto all'altezza degli occhi (di 15-20°), ovvero verificare che la

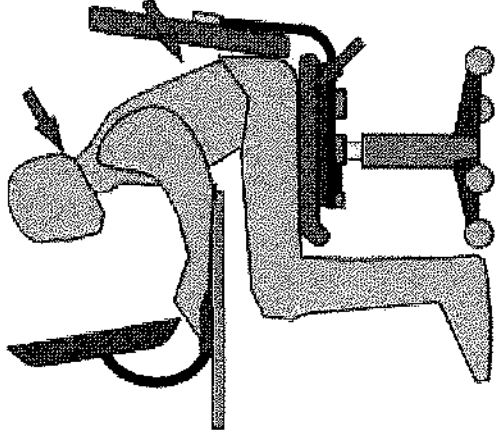


- Cosce in posizione orizzontale
- Mani e polsi in linea retta
- Parte superiore dello schermo poco al di sotto dell'altezza degli occhi

## Postura corretta



## Postura sbagliata



### Per evitare l'insorgenza di disturbi muscolo-scheletrici

- Posizione fronte Monitor e distanza dai monitor di 50-70 cm.
- Posizionare tastiera e mouse sullo stesso piano.
- Garantire un comodo appoggio a terra dei piedi.
- Evitare posizioni di lavoro fisse per tempi prolungati.
- Durante le pause è opportuno non dedicarsi ad attività che richiedano un intenso impegno visivo.

### Postazione di lavoro: piano di lavoro

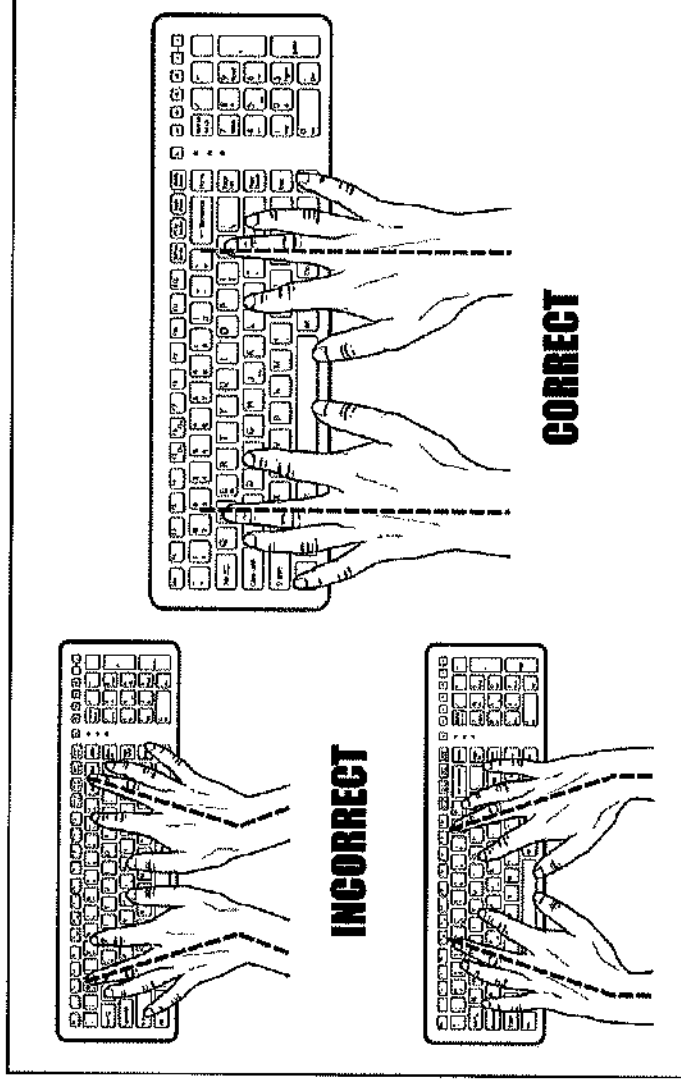
- Il piano di lavoro dovrebbe avere una superficie chiara, possibilmente non di colore bianco e, in ogni caso, opaca, non riflettente.
- Superficie sufficientemente (Attrezzature e Avambracci)

### Postazione di lavoro: la tastiera e il mouse

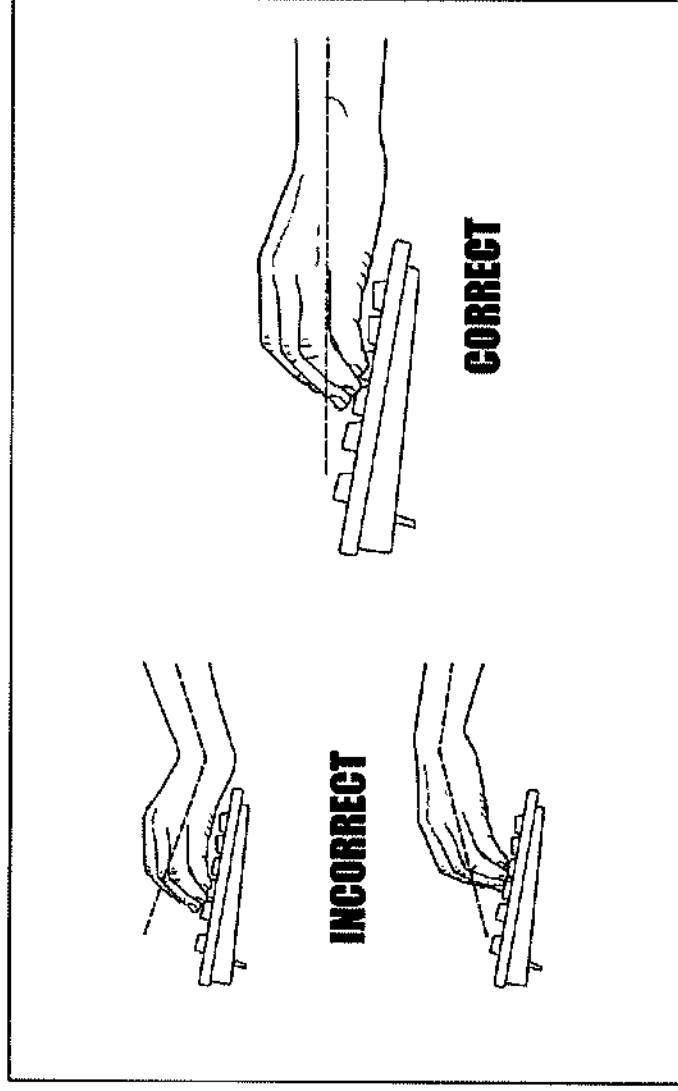
L'altezza della tastiera deve essere regolata in modo che il polso rimanga in posizione neutra. Lo spazio davanti alla tastiera deve essere sufficiente



Allineamento sulla tastiera



Inclinazione sulla tastiera



Direzione Generale  
Corso Massimo D'Azeglio 33/E  
10126 Torino  
Tel. 011 6319 111 Fax 011 6319 119  
[www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it) e-mail: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)

*Handwritten signatures and initials:*  
- Top left: "K" and "AP"  
- Top right: "B"  
- Bottom left: "C"  
- Bottom center: "M"  
- Bottom right: "P" and "D"