

## Orari di lavoro, le nostre proposte.

Come previsto, abbiamo incontrato Findomestic circa la rivoluzione che l'azienda vorrebbe mettere in atto in tema di orari di lavoro, per presentare le nostre proposte, coerentemente con il modo in cui intendiamo l'attività sindacale: non limitarsi a dire di no, ma suggerire ipotesi alternative (si veda quanto già facemmo anche nell'occasione della ristrutturazione individuando la soluzione di decentrare delle strutture per mantenere i lavoratori su alcune piazze destinate a chiudere). **Ci teniamo a precisare che quanto proposto è solo una base di lavoro che resta aperta a suggerimenti e proposte che tutti i lavoratori vorranno presentarci.** Riportiamo integralmente le nostre idee nella copia del documento consegnato all'azienda che alleghiamo di seguito.

Vogliamo chiarire che le soluzioni da noi individuate mirano a cercare una valida alternativa all'ipotesi aziendale che, invece, si fonda su alcuni pilastri: la **pausa pranzo di 2 ore** e **l'apertura al sabato** per alcuni uffici, e l'estensione dell'orario di lavoro nella fascia **"extra standard"** (fino alle 19.00) per altri. **Soluzioni che non ci convincono e non trovano il nostro appoggio.** Se, come sostiene l'azienda, è davvero necessaria una nuova articolazione degli orari di lavoro che garantisca una maggiore presenza ed apertura al pubblico e di fronteggiare adeguatamente la concorrenza, crediamo sia possibile individuare soluzioni che, pur assicurando questi risultati, azzerino o riducano al minimo l'impatto ed il disagio per i lavoratori. In questa direzione vanno le nostre proposte!

Per riassumere, la nostra idea prevede: aprire un **servizio centralizzato** sullo stile della "piattaforma telematica" che vada ad operare in fasce orarie e giorni atipici per il nostro attuale orario (dalle 17.30 in poi ed il sabato) in modo da evitare il disagio di orari extra standard e del sabato a tutti gli altri uffici, che potrebbero comunque fornire una maggiore presenza ed apertura al pubblico applicando **l'orario continuato** con la **pausa pranzo** da effettuarsi in maniera scaglionata e, eventualmente, ridotta **a 30 minuti** (cosa che consentirebbe all'azienda di avere **un'ora in più di apertura** e non semplicemente di spostarla in avanti, e ai dipendenti di essere impegnati, al massimo, fino alle 17.30 e non alle 18.30 o 19.00 come nell'ipotesi aziendale, che prevede 2 ore di pausa pranzo).

Oltre a ciò proponiamo anche l'introduzione della **flessibilità di ingresso/uscita** nonché l'introduzione della **differenziazione dell'orario di lavoro con quello di apertura al pubblico.**

Abbiamo, inoltre, sottoposto all'azienda la questione dell'accordo sulla mobilità a seguito della ristrutturazione: nel momento in cui cambierà l'orario aziendale in 9.00/17.30 (dal prossimo 1° agosto), tale accordo potrebbe non essere più un aiuto per i colleghi che hanno optato per il pendolarismo, in quanto (oltre al fatto che scadrà a fine anno) esso prevede solo una flessibilità in ingresso e non in uscita, mentre il vero problema per molti pendolari potrebbe presentarsi, a seguito del cambiamento di orario, proprio in uscita. Attendiamo risposte da Findomestic.

Siamo consapevoli del particolare contesto economico in cui versa il mercato e in cui l'azienda si trova ad operare, e ne comprendiamo le esigenze organizzative e la necessità di mantenere alta la propria competitività sul mercato rispondendo anche alle strategie attuate dalla concorrenza, ma ciò non può avvenire sempre e soltanto a discapito dei lavoratori e delle loro famiglie già provate dalla ristrutturazione e da recenti scelte aziendali.

## Richiesta chiarimenti modalità vendita prodotti complementari

Oltre agli orari di lavoro abbiamo chiesto spiegazioni all'azienda circa l'iter previsto per la vendita dei cosiddetti "prodotti complementari" (Assicurazioni Centrovita e Europ Assistance, Card Protection Plan, Asm e simili); alleghiamo di seguito la lettera consegnata.

Confrontandoci con i colleghi, ci risulterebbe che le modalità di vendita attuate non corrisponderebbero all'iter previsto dalla normativa vigente.

A tal proposito abbiamo chiesto a Findomestic una risposta ufficiale su quali siano i criteri da adottare in linea con le normative di legge in materia. Ci faranno sapere quanto prima.

**In attesa della risposta ufficiale dall'azienda e di un chiarimento certo, per escludere qualsiasi eventuale coinvolgimento legale a livello personale e, magari, risparmiare un'altra sanzione a Findomestic, come Sindacati invitiamo i colleghi a richiedere, meglio se per iscritto, indicazioni sulla corretta operatività da seguire.**

A disposizione per qualsiasi chiarimento.

Le Segreterie Aziendali  
**FALCRI - SILCEA**

**Firenze 26 giugno 2009**

**Spett.le  
Findomestic Banca S.p.A.  
Direzione Risorse e Organizzazione  
Ufficio Relazioni Sindacali  
Sede di Firenze**

**Oggetto: proposte per nuova articolazione orari di lavoro.**

Con la presente, preso atto della decisione aziendale di variare l'orario di lavoro "standard" trasformandolo in 9.00-13.30 / 14.30-17.30 e in considerazione della richiesta aziendale di raggiungere un accordo circa una nuova articolazione degli orari di lavoro, le scriventi OO.SS., al fine di ottenere una maggiore raggiungibilità da parte della clientela e adeguata competitività nei confronti della concorrenza, limitando però al minimo l'impatto ed i disagi sul personale, sono a sottoporre alla Direzione Aziendale in indirizzo le seguenti ipotesi:

- a) Introduzione di un "**Servizio centralizzato**" raggiungibile dai clienti oltre l'orario di apertura degli uffici, in una fascia che potrebbe andare dalle 17.30 alle 20.30 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 13.00 il sabato (disponibili a valutare l'apertura per tutta la giornata del sabato), per la gestione di contatti commerciali e dopo vendita;
- b) Introduzione dell'**orario continuato di apertura al pubblico** per gli uffici a diretto contatto con la clientela (principalmente Centri Clienti e Satelliti, ma valutandone l'opportunità anche per CSZ, CRZ, Recupero Centrale, CUC e Flexi CC);
- c) Possibile introduzione della **pausa pranzo di 30 minuti** e a turni per gli uffici di cui al precedente punto b);
- d) Introduzione della **flessibilità di orario** in entrata ed in uscita, entro una fascia da 15 minuti prima a 15 minuti dopo rispetto l'orario fissato per l'ingresso;
- e) Necessità di introdurre la **distinzione dell'orario di lavoro dall'orario di sportello**;

Si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento in merito.

Distinti saluti.

Le Segreterie Aziendali  
**FALCRI - SILCEA**

**Firenze 24 giugno 2009**

**Spett.le  
Findomestic Banca S.p.A.  
Direzione Risorse e Organizzazione  
Ufficio Relazioni Sindacali  
Sede di Firenze**

**Oggetto: richiesta chiarimenti modalità vendita prodotti complementari.**

Con la presente, le scriventi OO.SS. sono a richiedere chiarimenti in merito alle tecniche e modalità di vendita dei cd. prodotti complementari su Carta Aura quali Assicurazioni Centrovita e Europ Assistance, CPP (Card Protection Plan), Asm e simili.

Tale richiesta si rende necessaria in quanto, contrariamente alle precisazioni verbali già fornite dall'Ufficio relazioni sindacali, ci risulta da diverse segnalazioni di colleghi, addetti sia alla vendita di tali prodotti sia alla gestione del dopo vendita, che la loro commercializzazione avvenga tuttora e molto spesso secondo le precedenti modalità e non, come sostenuto, attraverso uno schema che preveda obbligatoriamente e secondo una chiara cadenza temporale: il colloquio commerciale con il cliente; il successivo invio a casa del contratto e della relativa documentazione; un nuovo contatto telefonico con registrazione della vendita e relativa accettazione del prodotto da parte del cliente (phone order). Tale iter, seppur non considera come elemento indispensabile la ricezione del contratto firmato da parte del cliente, dovrebbe comunque garantire adeguatamente i colleghi ed i clienti stessi relativamente al rispetto delle normative in materia di vendita a distanza di prodotti bancari e assicurativi (Dlgs. 6 settembre 2005 n° 206, Codice del Consumo).

Al contrario, ci risulterebbe che ancora attualmente buona parte delle vendite di prodotti complementari avvengano attraverso un normale colloquio telefonico che prevede una proposta seguita immediatamente dalla transazione (tfcp) per l'addebito della somma relativa sulla carta revolving (Aura o a marchio partner), lasciando al cliente la possibilità di disdetta entro 30 giorni, ritenendo - in assenza di quest'ultima - pienamente efficace la vendita, seppur non preceduta dall'invio del contratto né comprovata dalla ricezione del contratto firmato o da una registrazione telefonica.

Da una nostra ricerca sulla rete Intranos aziendale, non si riscontra alcuna disposizione o altro provvedimento che indichi formalmente le modalità e le tecniche di vendita da seguire per tali prodotti.

Al fine, dunque, di mettere i colleghi nelle condizioni di operare nel massimo rispetto delle disposizioni normative e delle direttive aziendali, si chiede di definire ufficialmente le modalità operative mediante le quali offrire alla clientela e concludere la vendita di prodotti complementari.

In attesa di un pronto riscontro scritto,

Distinti saluti.

Le Segreterie Aziendali  
**FALCRI - SILCEA**