



Una nuova struttura, le tutele della FABI: la sfida di “One Connect”

Nasce la nuova “Struttura unica dei canali ad accesso remoto”

Il 24 settembre si è conclusa, con la sottoscrizione del Verbale di Accordo, la procedura di confronto sulla *Evoluzione dei Modelli di Servizio*, avviata dall'azienda il 24 giugno 2026. Tale intesa darà vita a **One Connect**, la nuova struttura unica che accorpa le due attuali realtà dedicate al *Remote Banking*.

L'intenso e difficile percorso negoziale, sviluppatosi attraverso numerosi incontri tra i mesi di giugno e settembre, ha condotto alla definizione di un accordo quadro comprensivo di un nuovo **Protocollo per i Canali ad Accesso Remoto**, di un **Verbale specifico sulle indennità di turno e sul lavoro nel giorno festivo – con particolare riferimento al sabato** – nonché di previsioni dedicate agli inquadramenti, alla formazione e ai processi di *change management*.

Criticità

Integrazione tra le realtà CSC e Direct

Il profilo più delicato di tale riorganizzazione risiede nell'unificazione, all'interno di un'unica struttura (**One Connect**), di due realtà sinora distinte per trascorsi storici, processi, competenze e cultura aziendale: da un lato il mondo CSC dall'altro il mondo Direct. **Non si tratta di un mero accorpamento formale di sigle bensì della confluenza di due comunità di persone abituate a modelli di servizio, regimi di turnazione, strumenti di lavoro e prassi operative differenti.**

Come FABI, insieme alle altre organizzazioni sindacali, abbiamo richiesto e ottenuto che tale processo venga governato con rigore e rispetto delle persone mediante l'armonizzazione e l'implementazione delle misure già previste nel precedente Protocollo del 18 dicembre 2025, **l'introduzione di nuove tutele comuni e un costante monitoraggio affidato alla Commissione Paritetica con cadenza semestrale.** Rimane tuttavia alta l'attenzione in merito ai rischi concreti derivanti da una fusione di tale portata, tra cui si segnalano:

- **Lavoro**, la disomogeneità nei carichi e nei ritmi di lavoro tra il personale proveniente da attività prevalentemente sincrone (gestione telefonica in cuffia) e quello da attività asincrone;
- **Sviluppo professionale**, i potenziali riflessi sui percorsi professionali e sugli inquadramenti per coloro che affronteranno una modifica del percorso regolamentato o che ne usciranno a seguito della riorganizzazione;
- **Formazione**, la necessità di una formazione effettiva e non meramente formale, affinché tutto il personale – indipendentemente dalla provenienza – possa acquisire tempestivamente le competenze richieste dalla nuova struttura unificata;
- **Clima aziendale**, la salvaguardia delle persone e del clima nei luoghi di lavoro, nel corso di una fase di cambiamento che investe simultaneamente l'organizzazione del lavoro, i regimi di turno e in taluni casi, i percorsi di carriera.

Su tali questioni la Banca ha assunto impegni formali **escludendo la mobilità territoriale** nell'attuazione della riorganizzazione, **limitando i trasferimenti** all'ambito comunale o a Comuni limitrofi “ove possibile” e prevedendo un **confronto specifico in eventualità di chiusura di intere unità produttive.**

Tutele

In sintesi, le principali tutele conseguite dal lavoro fatto dalla FABI, insieme alle altre organizzazioni sindacali, attraverso l'accordo.

Percorsi professionali

I colleghi che variano il proprio percorso professionale, passando ad un ruolo “normato”, proseguiranno senza soluzione di continuità nella maturazione del nuovo percorso professionale e, nei loro confronti, in via del tutto eccezionale, non troverà applicazione la previsione del vigente *Sistema degli inquadramenti - Regole Generali*.

I colleghi che usciranno da percorsi professionali per effetto dell'attuazione degli interventi di riorganizzazione della procedura in oggetto proseguiranno, senza soluzione di continuità, nella maturazione dello step del percorso professionale che avevano in corso alla data della sottoscrizione del verbale di accordo.

I colleghi che usciranno dai percorsi normati per atterrare su un diverso percorso professionale normato ma con arrivo ad un inquadramento inferiore rispetto a quelli del percorso di provenienza, continueranno a maturare lo step qualora abbia già raggiunto almeno il 50% del tempo necessario.

Turni e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

È prevista una **programmazione almeno quadrimestrale** con un preavviso di 3 settimane; la garanzia di almeno 2 settimane al mese con termine del turno entro le ore 17:00 per il personale impegnato prevalentemente in cuffia; una rotazione del **lavoro al sabato stimata in un massimo di 6 giornate annue** per dipendente; il riconoscimento del diritto al *flexible working* per i turni serali successivi alle ore 19:15 e per le prestazioni del sabato.

Esoneri dai turni

Sono state introdotte **tutele rafforzate per i genitori con figli di età inferiore agli 8 anni** (in base alla distanza e ai tempi di percorrenza) per i dipendenti con figli affetti da **disabilità grave** o da **DSA** certificata, per il **personale di età superiore ai 55 anni** (per i turni oltre le ore 19:15) e per i soggetti in condizioni di **handicap grave** ai sensi della Legge n. 104/92. **L'azienda ha inoltre manifestato la disponibilità a valutare l'esonero anche per i genitori con figli di età inferiore ai 3 anni.**

Trattamento economico accessorio

È stata fissata un'**indennità di turno** diurno ordinario pari a **6€ lordi**, che sale a **7€ lordi** per i turni che terminano oltre l'orario extra standard (19:15), unitamente a un **contributo aggiuntivo di 9€ lordi** per il lavoro del sabato in turno (contributo elevato a **15€** per i quadri direttivi).

Percentuali di assenza programmabile

È stato stabilito un **tetto mensile del 15%**, innalzabile al **20% nel mese di luglio**, al **30% nel mese di agosto** (con una soglia del 35% nelle due settimane centrali) e al **30% durante il periodo natalizio.**

Ulteriori misure

I colleghi inseriti nei turni beneficeranno di una dotazione aggiuntiva di 7 ore annue di permessi retribuiti; è prevista l'introduzione di una **survey medica periodica** mirata alla tutela della voce e dell'udito per gli operatori in cuffia, nonché il **riconoscimento dell'anzianità maturata** nei ruoli CSC e Direct ai fini della candidabilità alle posizioni pubblicate sul portale "*B.Welcome*".

Valutazione sindacale

L'accordo siglato introduce tutele rilevanti e un quadro normativo condiviso, frutto di un negoziato serrato protrattosi per tre mesi.

Un lavoro capillare e costante, che ha richiesto un confronto continuo e in alcuni casi anche ruvido con l'azienda, spesso tecnico e puntuale, per trasformare le criticità in tutele scritte e verificabili: dal tetto alla mobilità territoriale alla rotazione limitata del sabato, dalle nuove indennità agli esoneri per genitori e caregiver. **Un risultato che, senza un confronto sindacale altamente qualificato, avrebbe potuto essere molto più penalizzante per tutte le persone coinvolte da questa riorganizzazione.**

Come FABI abbiamo gestito l'intera trattativa nella consapevolezza che l'azienda avrebbe potuto procedere anche senza un accordo sindacale, nonostante non condividessimo sin dall'inizio l'intero progetto.

Continueremo a vigilare con la massima attenzione sulla fase di effettiva integrazione tra le strutture CSC e Direct, così come sulle ricadute dell'intera riorganizzazione, che costituiranno il vero banco di prova dell'intesa.

In sede di *Commissione Paritetica* saranno verificati l'andamento effettivo dei turni, l'applicazione degli esoneri, la mobilità e gli impatti sulle persone, rimanendo **pronti a riaprire il confronto qualora la prassi applicativa dovesse discostarsi dallo spirito dell'accordo.**

Saremo accanto a tutti e ciascuno in questo momento importante e delicato della nostra vita lavorativa con la piena consapevolezza della responsabilità che fa parte del nostro ruolo.