

**CGIL**



**GUIDE NORMATIVE**

**FISAC Gruppo IntesaSanpaolo**

# Banca Estesa

*Edizione marzo '15*

*A cura di Francesco Mesiano*

# Indice

<b>1 Orario esteso nelle filiali .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Articolazioni dell'orario di lavoro nelle filiali "estese" .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Orario Tipo A - dalle 8.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì .....	2
1.1.2 Orario Tipo B - dalle 11.48 alle 20.00 dal lunedì al venerdì .....	2
1.1.3 Orario Tipo C - distribuito su 5 giornate compreso il sabato mattina.....	3
1.1.4 Orario Tipo E - dalle 10.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì .....	3
1.1.5 Orario Tipo F - dalle 9.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.....	4
1.1.6 Orario Tipo H - dalle 10.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì .....	4
<b>2 Aspetti connessi all'operatività di sportello e sicurezza fisica .....</b>	<b>4</b>
2.1 Aspetti generali.....	4
<b>2.2 Aspetti relativi alle filiali con chiusura cassa ore 13:00 .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Prestazione lavorativa in giornata semifestiva .....</b>	<b>8</b>

## 1 ORARIO ESTESO NELLE FILIALI

L'azienda ha fissato per diverse filiali l'estensione dell'orario di apertura per il pubblico con la seguente modalità:

	apertura della filiale	orario di cassa
dal lunedì al venerdì	8.05 – 20.00	fino alle 19.45 oppure fino alle 16.00 oppure fino alle 13.00
dal lunedì al venerdì	8.05 – 19.00 8.30 – 19.00 8.05 – 18.30 8.30 – 18.30	fino alle 16.00 oppure fino alle 13.00
sabato	9.00 – 13.00	senza servizio di cassa

In alcune di queste filiali, si applica l'orario continuato di apertura al pubblico con una articolazione di massima per la fruizione dell'intervallo<sup>1</sup>:

- dalle 13.00 alle 14.00;
- dalle 14.15 alle 15.15.

Negli altri casi, la chiusura della filiale per l'intervallo è dalle 13.30 alle 14.30.

L'apertura della filiale nelle giornate semifestive che cadono:

- tra lunedì e venerdì, l'orario è dalle 8.30 alle 12.45<sup>2</sup>;
- al sabato si applica l'orario dalle 9.00 alle 11.40.

[Elenco delle filiali banca estesa e orari applicati alle Filiali Retail e Personal dal 19 gennaio 2015.](#)

### 1.1 ARTICOLAZIONI DELL'ORARIO DI LAVORO NELLE FILIALI "ESTESE"

Abbiamo ottenuto che la pianificazione dell'orario "esteso" preveda:

- possibilità di turni anche settimanali, con pianificazione di massima anticipata almeno di un mese;
- gestione flessibile per i cambi turno nel corso della settimana<sup>3</sup>;
- applicazione, per tutti i turni, dell'elasticità standard di orario in ingresso di 30 minuti;
- possibilità della concessione dell'elasticità individuale di 45 minuti a richiesta del lavoratore;
- possibilità di riduzione dell'intervallo a 30 minuti a richiesta del lavoratore.

<sup>1</sup> Ricordiamo che il CCNL prevede 1 ora di intervallo. Anche la procedura INTESAP gestisce con modalità elastica l'inizio dell'intervallo, purché avvenga tra le ore 12.00 e le ore 14.40 (CCNL, art. 104), con relativo orario di rientro dopo un'ora.

<sup>2</sup> L'orario di lavoro per tutto il personale a tempo pieno della filiale è dalle 8.25 alle 13.25 (vedi capitolo 3 "Prestazione lavorativa in giornata semifestiva")

<sup>3</sup> Con caricamento proporzionale di banca delle ore nel caso di cambio turno con superamento delle 36 ore settimanali.

Le diverse articolazioni di turni individuali sono:

- **orario tipo A:** lunedì – venerdì dalle 8.00 alle 16.30;
- **orario tipo B:** lunedì – venerdì dalle 11.48 alle 20.00;
- **orario tipo C<sup>4</sup>:** 1 giorno dalle 8.00 alle 17.00, 3 giorni dalle 8.00 alle 17.30, sabato dalle 9.00 alle 13.00; nelle filiali con apertura per il pubblico dalle 8.30, l'orario diventa (**orario tipo C2**): 1 giorno dalle 8.25 alle 17.25, 3 giorni dalle 8.25 alle 17.55, sabato dalle 9.00 alle 13.00;
- **orario tipo E:** lunedì – venerdì dalle 10.30 alle 19.00;
- **orario tipo F:** lunedì – venerdì dalle 9.30 alle 18.00;
- **orario tipo H:** lunedì – venerdì dalle 10.00 alle 18.30.

E' previsto che il personale venga coinvolto mediante la rotazione nelle diverse tipologie di turni/articolazioni di orario individuali.

Sono esclusi dai turni il personale part time e i colleghi portatori di handicap grave (beneficiari della legge 104/93 per se stessi), salvo l'accoglimento di loro richiesta di modifica del proprio orario di lavoro.

Non è prevista dalla legge o dal CCNL alcuna esclusione dai turni per le lavoratrici con permessi per allattamento, ma l'Azienda si è impegnata alla massima attenzione gestionale al riguardo.

### **1.1.1 Orario Tipo A - dalle 8.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì**

L'orario settimanale è di 37 ore e 30 minuti distribuito su 5 giornate da 7 ore e 30 minuti ciascuna, con 1 ora di intervallo.

Poiché l'attività di cassa per gli assistenti alla clientela con questo tipo orario è prevista solo al mattino, l'indennità di rischio viene riconosciuta nella misura stabilita per le 6 ore. Nel caso in cui l'attività di cassa si protragga anche nel pomeriggio, vengono riconosciute le rispettive maggiorazioni dell'indennità di rischio.

Il collega, il cui orario di lavoro del mattino supera le 6 ore consecutive, ha diritto ad una pausa di 10 minuti<sup>5</sup>.

Per le Aree Professionali è previsto l'accredito in banca ore di 30 minuti di riduzione d'orario settimanale (le 23 ore annue di banca delle ore).

### **1.1.2 Orario Tipo B - dalle 11.48 alle 20.00 dal lunedì al venerdì**

L'orario settimanale è di 36 ore<sup>6</sup> distribuito su 5 giornate di 7 ore e 12 minuti ciascuna, con 1 ora di intervallo.

Poiché l'attività di cassa per gli assistenti alla clientela con questo tipo orario è prevista solo al pomeriggio, l'indennità di rischio viene riconosciuta nella misura stabilita per le 6 ore. Nel caso in

<sup>4</sup> Accordo di Gruppo 19/10/2012 – Protocollo Occupazione e Produttività art.4 comma a.: questo tipo di articolazione di orario non è infatti prevista dal CCNL, che stabilisce invece l'orario individuale dal lunedì pomeriggio al sabato mattina.

<sup>5</sup> D.Lgs. 66/2003.

<sup>6</sup> CCNL, art. 100 comma 4: nei casi in cui l'orario giornaliero termini oltre le ore 19.15, l'orario settimanale è fissato in 36 ore.

cui l'attività di cassa si cominci anche nella mattinata, vengono riconosciute le rispettive maggiorazioni dell'indennità di rischio.

Per le Aree Professionali è prevista:

- un'indennità giornaliera di € 4,30<sup>7</sup>;
- nessuna riduzione d'orario riversata in banca ore (le 23 ore annue di banca delle ore)<sup>8</sup>.

### **1.1.3 Orario Tipo C - distribuito su 5 giornate compreso il sabato mattina<sup>9</sup>**

L'orario settimanale è di 37 ore 30 minuti distribuito su 5 giornate, compreso il sabato, così articolato:

- 1 giorno: 08.00 – 17.00
- 3 giorni: 08.00 – 17.30
- sabato: 09.00 – 13.00

Nelle filiali con apertura per il pubblico dalle 8.30, l'orario (**Orario Tipo C2**) è così articolato:

- 1 giorno: 08.25 – 17.25
- 3 giorni: 08.25 – 17.55
- sabato: 09.00 – 13.00

La giornata di riposo deve essere pianificata nella stessa settimana e non deve essere fissata in concomitanza:

- con una giornata di ex festività soppressa, in modo da evitare riduzioni dei giorni di permesso ex festività (EXF);
- con eventuali giornate festive infrasettimanali.

Al personale appartenente sia alle Aree Professionali che ai Quadri Direttivi viene corrisposta l'indennità di € 18,42 per ogni sabato lavorato<sup>10</sup>.

Il buono pasto viene erogato per ogni giorno in cui è effettuato l'intervallo.

Per le Aree Professionali è previsto l'accredito in banca ore di 30 minuti di riduzione d'orario settimanale (le 23 ore annue di banca delle ore).

### **1.1.4 Orario Tipo E - dalle 10.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì**

L'orario settimanale è di 37 ore e 30 minuti distribuito su 5 giornate da 7 ore e 30 minuti ciascuna, con 1 ora di intervallo dalle 13.30 alle 14.30.

Per le Aree Professionali è prevista:

- un'indennità giornaliera di € 3,68<sup>11</sup>;

<sup>7</sup> CCNL, art.101 comma 4. Tale indennità è prevista per i lavoratori a tempo pieno e non viene riconosciuta ai Part Time che osservano un'articolazione del proprio orario individuale che finisce dopo le 19.15.

<sup>8</sup> Nelle eventualità di cambio turno, nel caso in cui il totale delle ore lavorate nella settimana sia oltre 36 e fino a 37 ore la riduzione riversata in banca ore sarà di 15 minuti, mentre sarà comunque di 30 minuti in caso di orario oltre le 37 ore settimanali.

<sup>9</sup> Accordo di Gruppo 19/10/2012 – Protocollo Occupazione e Produttività art.4 comma a: questo tipo di articolazione di orario non è infatti prevista dal CCNL, che stabilisce invece l'orario individuale dal lunedì pomeriggio al sabato mattina.

<sup>10</sup> CCNL, art. 100 comma 7. Tale indennità è prevista per i lavoratori a tempo pieno nel caso di orario dal lunedì pomeriggio al sabato mattina (o su cinque giorni compreso il sabato mattina), e non viene riconosciuta ai Part Time che osservano un'articolazione del proprio orario individuale che comprende anche il sabato mattina.

- l'accredito in banca ore di 30 minuti di riduzione d'orario settimanale (le 23 ore annue di banca delle ore).

### **1.1.5 Orario Tipo F - dalle 9.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì**

L'orario settimanale è di 37 ore e 30 minuti distribuito su 5 giornate da 7 ore e 30 minuti ciascuna, con 1 ora di intervallo dalle 13.30 alle 14.30.

Per le Aree Professionali è prevista:

- nessuna indennità giornaliera;
- l'accredito in banca ore di 30 minuti di riduzione d'orario settimanale (le 23 ore annue di banca delle ore).

### **1.1.6 Orario Tipo H - dalle 10.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì**

L'orario settimanale è di 37 ore e 30 minuti distribuito su 5 giornate da 7 ore e 30 minuti ciascuna, con 1 ora di intervallo dalle 13.30 alle 14.30.

Per le Aree Professionali è prevista:

- un'indennità giornaliera di € 3,68<sup>12</sup>;
- l'accredito in banca ore di 30 minuti di riduzione d'orario settimanale (le 23 ore annue di banca delle ore).

## **2 ASPETTI CONNESSI ALL'OPERATIVITÀ DI SPORTELLO E SICUREZZA FISICA**

### **2.1 ASPETTI GENERALI**

Relativamente alla quadratura delle casse, la situazione è diversa a seconda che la filiale sia dotata di cash dispenser o di roller cash (sempre meno presenti sia per motivi di sicurezza che per tempistiche di quadratura). Varia anche in funzione dei tempi effettivi di adibizione alla cassa del singolo assistente alla clientela, che potrà trovarsi a dover "quadrare" a filiale aperta, se la cassa chiude durante la mattinata o più tardi nel pomeriggio, ed anche se il collega viene adibito al turno serale che prevede la quadratura dalle 19,45 alle 20 oppure a filiale chiusa dalle 13,30 alle 13,45 (con ovvio posticipo dei suoi 60 minuti di pausa pranzo).

---

<sup>11</sup> CCNL, art. 101 comma 3. Tale indennità è prevista per i lavoratori a tempo pieno e non viene riconosciuta ai Part Time che osservano un'articolazione del proprio orario individuale che finisce dopo le 19.15.

<sup>12</sup> CCNL, art. 101 comma 3. Tale indennità è prevista per i lavoratori a tempo pieno e non viene riconosciuta ai Part Time che osservano un'articolazione del proprio orario individuale che finisce oltre le 18.15 ed entro le 19.15.

Cosa cambia? Un'importante particolarità operativa riguarda il versamento degli assegni dopo le 16,30 ([istruzioni dettagliate a pag.10 delle norme operative](#)). In questo caso bisognerà valutare se il presentatore è abilitato a versare dopo tale orario e/o se ha con se l'apposito addendum ([clic qui per l'addendum per assegni versati dopo le 16,30](#)). Ad esempio, la transazione VECON, generalmente utilizzata da persona con procura di sportello (SPO), non dovrà essere effettuata dopo le 16,30.

Dove si utilizzano i cash dispenser non è necessario estrarre il denaro e verificarlo, e tutto il processo della quadratura è più sicuro e veloce (fatto salvo l'eventuale malfunzionamento della macchina, che ci costringerebbe, in considerazione dei tempi di quadratura ridotti di banca estesa, a rimandare la quadratura al giorno successivo). Dove si utilizzano i ROLLER CASH, invece, la normativa richiama il cassiere ad utilizzare determinati messaggi in sostituzione di quello di svuotamento della macchina (pag. 8 regole operative), nonché a svolgere tutte le operazioni necessarie alla quadratura (quando avvengano in orario di servizio al pubblico) gestendo l'ingresso della clientela "in manuale".

Siamo inoltre richiamati ad utilizzare il filtro d'ingresso "in manuale" nelle seguenti situazioni:

- quando l'afflusso è scarso, e comunque, ALMENO DALLE 19,30
- quando si interviene su un bancomat (a meno che non si trovi all'interno di un'area safe)
- quando sono presenti in filiale le guardie per lo scambio valori (a meno che lo scambio avvenga tramite area safe)
- quando si lavorano al di fuori di area safe o caveau grosse somme di denaro (per es. cassa continua)
- quando si aprono i mezziforti principali (a meno che non siano interni all'area safe o caveau)
- quando la guardia (nei rari casi in cui è ancora prevista) si assenta.

## **2.2 ASPETTI RELATIVI ALLE FILIALI CON CHIUSURA CASSA ORE 13:00**

### **• IMPOSTAZIONI ORARI DI FUNZIONAMENTO CASH IN CASH OUT**

Per le filiali dotate di Cash in Cash out (CICO), il primo lunedì mattina, è necessario configurare con utilizzo transazione "PULCF" gli orari di funzionamento del dispositivo come riportato nel MU "Cash Dispenser" – pgf Installazione/Configurazione - pubblicato in ARCO. In sintesi, per ogni giorno dal lunedì al venerdì gli orari devono essere modificati come segue:

- mattina inizio ore 08.15 (7.55 – invariato – per le Filiali "ad orario esteso")
- mattina fine ore 14.00
- pomeriggio inizio ore 14.01

- pomeriggio fine ore 14.02

NOTA BENE: Per quanto riguarda i Roller cash nessuna attività deve essere effettuata (non è prevista variazione di orari). Si rammenta inoltre che gli orari della Cassa Self Assistita devono essere coerenti con gli orari di apertura della Filiale al pubblico e non con gli orari di apertura delle casse.

#### • PAGAMENTI VARI - INCASSI VARI

Le filiali potranno effettuare operazioni d'incasso/pagamento, quali, ad esempio, RAV, MAV, F24, etc. fino alle ore 13.00. Dopo tale orario, il cliente che desiderasse effettuare tale operatività, dovrà essere indirizzato all'utilizzo dei canali alternativi (Internet Banking e/o ATM/MTA) e, in ultima istanza, invitato a recarsi presso la filiale di appoggio.

#### • RECUPERO E CONFERMA ASSEGNI VERSATI SU APPARECCHIATURE MTA

Le unità operative, nel corso del pomeriggio e comunque non oltre le 16,30, dovranno aver cura di recuperare e lavorare in VEATM gli assegni versati su apparecchiatura MTA per garantire l'invio congiunto con gli assegni negoziati allo sportello. Si raccomanda di non effettuare recuperi e lavorazioni successive alle ore 16,30; di fatto gli assegni introitati dopo tale orario dovranno essere recuperati e inviati al Service il giorno seguente con il consueto giro pomeridiano unitamente agli assegni introitati allo sportello.

Permane l'obbligo di quadrare la cassa e ricoverare i contanti negli appositi mezzi forti entro le 13,40, mentre la chiusura del posto di lavoro (CHIUS) potrà essere effettuata dopo aver concluso le lavorazioni di cui sopra.

#### • ESBORSO ED INTROITO CONTANTE

La filiale rimane abilitata ad effettuare tutta l'operatività di cassa, fermo restando il limite orario delle ore 13,00. Dopo tale orario non sarà più consentito effettuare operatività transazionale di incasso e/o pagamento, sia per cassa sia per conto.

Il cliente che desiderasse effettuare tale operatività, dovrà essere indirizzato all'utilizzo dei canali alternativi (Internet Banking e/o ATM/MTA) e, in ultima istanza, invitato a recarsi presso una "Filiale HUB".

In via eccezionale, dopo le ore 13.00, possono utilizzare la funzionalità di generazione credenziali ONE-SHOT, che consentono di erogare del contante alle apparecchiature ATM/MTA presenti in filiale senza l'utilizzo di carte di pagamento. Le procedure di esborso contanti allo sportello (Prele, Esico, etc.) sono state implementate al fine di consentire tale operatività:

- prelevamento anche a fronte di indisponibilità fondi sul rapporto di c/c
- prelevamento anche a fronte di indisponibilità del plafond della carta
- prelevamento anche per la clientela priva di carta
- etc.

L'eventuale introito di contanti, che si dovesse rendere necessario per il rientro della clientela su partite debitorie, pagamento commissioni, canoni, può essere effettuato con le seguenti modalità:



- il cliente si presenta in filiale per eseguire il versamento (contanti e/o assegni)
- il responsabile della filiale, utilizzando la carta versamento associata al conto tecnico, esegue con il cliente all'MTA, l'operazione di versamento
- il responsabile della filiale trattiene lo scontrino rilasciato contestualmente all'operazione
- l'operatore provvede con messaggio INTCO alla registrazione dell'introito di contanti, identificando il cliente
- il responsabile della filiale quietanza e fa firmare al cliente la ricevuta attestante l'introito (contanti e/o assegni) e raccoglie/conserva la documentazione nei modi d'uso
- l'operatore, tramite messaggio REGCO, provvede ad addebitare il conto associato alla carta per l'importo dell'operazione in contropartita al conto di transito CASSA
- l'operatore, tramite messaggio REGCO, provvede alla chiusura della PV precedentemente aperta con il messaggio INTCO in contropartita alla PV in capo al cliente.

Per quanto riguarda le incombenze di controllo è demandata alla filiale la verifica giornaliera dell'azzeramento del saldo del citato conto corrente per le operazioni come sopra disposte.

#### • APERTURA STRAORDINARIA PER PAGAMENTO IMPOSTE

Per i pagamenti di tributi, in concomitanza con scadenze rilevanti, (all'attualità definite a giugno e dicembre), si comunica che sarà ammessa l'apertura straordinaria per permettere il pagamento delle imposte mediante F24, con le seguenti modalità: il giorno di scadenza e i due giorni lavorativi precedenti la "Filiale" potrà effettuare il pagamento degli F24 sia in addebito in conto che in contanti.

La Filiale dovrà perciò mantenere le casse aperte fino alle ore 16,15.

Poiché le Filiali accetteranno denaro contante anche al pomeriggio si determinano le seguenti variazioni rispetto al modello standard :

- Gli Assistenti alla Clientela non effettueranno quadratura della cassa al mattino, dalle 13.00 alle 13.40
- Gli Assistenti alla Clientela effettueranno pausa pranzo osservando lo stesso orario dei gestori, dalle 13.10 alle 14.10
- La filiale e la cassa saranno riaperte alle 14.15: le Filiali pertanto, nelle giornate straordinarie di pagamento, dovranno procedere a riprogrammare le fasce dei CICO in coerenza con i nuovi orari di apertura e chiusura pomeridiana della cassa
- La cassa sarà chiusa alle 16.15 per procedere con la quadratura
- La Filiale chiuderà alle 16.15
- Le Filiali Banca Estesa osserveranno gli orari di riapertura e chiusura cassa al pomeriggio indicati (14.15-16.00); la filiale rimarrà aperta fino alle 20 per la consulenza.

Vi invitiamo poi a consultare le istruzioni operative ["Nuove strategie di cassa – Punti Consulenza e Filiali con chiusura cassa alle 13" \(click qui\)](#) che contengono le istruzioni preparatorie ed operative in relazione all'attività di cassa differenziate per tipologia di filiale (HUB, Flexi, Tradizionali, 100x100 Commerciali).

### 3 PRESTAZIONE LAVORATIVA IN GIORNATA SEMIFESTIVA<sup>13</sup>

Nelle filiali con orario esteso nelle giornate semifestive che cadono:

- tra lunedì e venerdì, l'orario di lavoro per tutto il personale a tempo pieno è dalle 8.25 alle 13.25;
- al sabato si osserverà il seguente orario: dalle 9.00 alle 11.40.

***N.B. il nostro esperto in materia, Francesco Mesiano, è a vostra disposizione per consulenze e dubbi. Potete contattarla a questo indirizzo [francesco.mesiano@fisac.net](mailto:francesco.mesiano@fisac.net)***

---

<sup>13</sup> CCNL, art. 107 comma 6.