



Segreterie di Coordinamento UniCredit Banca

I'M A CUSTOMER (IO SONO UN CLIENTE)

L'Accordo del Marzo 2007

In merito all'avvio dei corsi "*I'm a Customer*" riteniamo utile riportare i contenuti dell'Accordo raggiunto il **19 marzo 2007** in relazione alle modalità di fruizione, al fine di favorire una maggiore conoscenza di quanto a suo tempo concordato a favore di lavoratori e lavoratrici coinvolti.

Tale accordo **disciplina la partecipazione al piano formativo "Customer Satisfaction"**, nell'ambito del quale rientrano i corsi *I'm a Customer*, **con l'obiettivo di facilitarne la partecipazione.**

Data la peculiarità del corso, per il quale la "*residenzialità*" rappresenta un elemento strutturale qualificante, l'accordo prevede che la **partecipazione sia volontaria.**

I corsi si svolgeranno nei giorni di Martedì – Mercoledì (con svolgimento del modulo di presentazione di **2 ore** la sera del Lunedì) e di Giovedì – Venerdì (con svolgimento del modulo di presentazione di **2 ore** la sera del Mercoledì): pertanto **non è mai richiesta** la presenza di Lavoratori e Lavoratrici **la domenica sera.**

Un elemento di qualità è rappresentato dal fatto che per il **personale a tempo parziale e per coloro che, per insindacabili ragioni di carattere personale e/o familiare, non potessero partecipare ai corsi residenziali** saranno organizzati moduli strutturati su **3** mattinate, in località il più possibile decentrate e tali da non creare difficoltà.

Per le due ore (indicativamente dalle **18** alle **20**) del giorno precedente sarà riconosciuto un corrispondente **recupero orario** attraverso i meccanismi della **Banca delle Ore** per le Aree Professionali e dell'**Autogestione** per i Quadri Direttivi.

A tal fine è' però necessario che i colleghi inoltrino via mail ai rispettivi Uffici Risorse Umane la segnalazione dell'avvenuta effettuazione, fuori orario di lavoro, dello straordinario di 2 ore, poiché, come prevede l'accordo, **in nessun modo queste due ore devono andare perse.**

Al personale a tempo parziale, che decidesse di partecipare ai corsi residenziali è riconosciuto a fronte dell'impegno eccedente il proprio orario di lavoro:

- *per le aree professionali* recupero o pagamento del lavoro supplementare a scelta della Lavoratrice/tore;
- *per i quadri direttivi* meccanismo dell'Autogestione;
- in entrambi i casi naturalmente questa modalità si applica anche per le **2 ore** eccedenti del giorno precedente il corso.

Queste ultime previsioni rappresentano elementi importanti che connotano positivamente le Aziende del Gruppo UniCredito rispetto al resto del Settore.

I contenuti dell'accordo si applicano anche a coloro che hanno già frequentato i corsi.

Bologna, 27 gennaio 2009

Intersas Nazionale
Dircredito – Fabi – Fiba/Cisl - Fisac/Cgil – Silcea – Sinfub - Ugl Credito – Uilca
UniCredit Banca