

ACCORDO SUI SERVIZI DI ASSISTENZA

Il giorno 25/3/2025,

tra

- Banca Reale S.p.A., nella persona del Direttore Generale Massimo Luvìè, con l'assistenza di Giuseppe Pollio e della Capogruppo Società Reale Mutua di Assicurazioni, nella persona di Nicoletta Maria Ruggieri

e

- la R.S.A. FISAC/CGIL, nella persona di Roberto Pozzati, con l'assistenza di Massimo Scocca in rappresentanza della FISAC Torino e Piemonte

premesso che

- a) Banca Reale intende ampliare il presidio sulle reti, sia fisico che digitale, proseguendo ed accelerando il percorso di sviluppo e di diffusione di servizi finanziari integrati all'offerta assicurativa, alla ricerca di una crescente espansione commerciale verso i Soci/Assicurati, valorizzando il ruolo agito in sinergia con le Reti distributive italiane;
- b) è previsto il potenziamento del modello distributivo e operativo, fondato su processi scalabili e digitali, per supportare lo sviluppo dimensionale e la qualità della "Customer Journey" anche attraverso la creazione di una unità organizzativa - denominata "Filiale Italia" - che avrà il compito di presidiare la clientela remota della Banca, all'interno della quale confluiranno le attività della Filiale di sede nonché le attività dei Servizi di Assistenza;
- c) il Servizio Clienti di Banca Reale attualmente risponde alle richieste della clientela e fornisce assistenza sui canali di ingresso della banca (banca telefonica e home banking); il Servizio Reti fornisce assistenza alla rete di vendita anche attraverso il supporto di Blue Assistance, come previsto dall'accordo 4/2/2016. La sinergia attesa tra banca-assicurazione, nonché l'evoluzione prevista delle piattaforme digitali, determineranno una ulteriore evoluzione delle professionalità degli addetti alla "Filiale Italia", con conseguente sviluppo di nuove competenze richieste dal business;
- d) all'interno del Gruppo Reale Mutua un'altra Società – Blue Assistance S.p.A. - opera attraverso canali telefonici mediante l'utilizzo di centrali specializzate;

si conviene quanto segue:

- 1) le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;
- 2) al fine di creare una migliore efficienza e ottimizzazione dell'attività attualmente svolta dai Servizi di Assistenza - che, come indicato alla lettera b) delle premesse, confluiranno nella "Filiale Italia" -

nonché in un'ottica di sinergia all'interno del Gruppo Reale Mutua, le attività di assistenza informativa, tecnica e di supporto alla rete di vendita e alla clientela, ai sensi dell'art. 3, lettera c) del vigente CCNL Abi, potranno essere gestite da Blue Assistance S.p.A. e comunque all'interno del Gruppo;

- 3) tali attività vengono attualmente gestite da non meno di tre persone del Servizio Clienti di Banca Reale;
- 4) a seguito del trasferimento di tali attività, la "Filiale Italia" potrà maggiormente dedicarsi all'aumento della soddisfazione dei clienti, ad effettuare chiamate di *retention*, a promuovere nuovi prodotti e servizi attraverso chiamate di tipo commerciale ed a fornire supporto ai clienti sull'attività creditizia (es.: mutui, prestiti, finanziamenti e Credito Assicurativo);
- 5) Banca Reale, anche con riferimento alla lettera c) delle premesse e al precedente punto 4), continuerà ad attuare progetti formativi in una logica di valorizzazione delle competenze bancarie e commerciali della Filiale Italia (ad esempio: sugli strumenti di pagamento alla luce delle nuove evoluzioni di mercato; sulle nuove modalità di fruizione delle funzionalità bancarie; sulla vendita di nuovi prodotti e/o servizi tramite, e non solo, contatto telefonico); erogherà inoltre formazione sull'area del credito;
- 6) Banca Reale si impegna a re-internalizzare le attività trasferite ai sensi del presente accordo qualora in futuro le stesse non dovessero essere più gestite da Blue Assistance o da altra Società del Gruppo;
- 7) le Parti si incontreranno entro il 31/12/2025 per una verifica congiunta sull'applicazione del presente accordo.

BANCA REALE S.p.A.

R.S.A.

Il presente accordo si intende sottoscritto essendo tutte le persone indicate presenti in collegamento video e reciprocamente riconoscibili.