



# DICIAMOCI TUTTO... PRETENDIAMO PIU' TRASPARENZA E RISPETTO !!!

TRIMESTRALE AREA EMILIA OVEST DEL 12 LUGLIO 2016

Nella giornata del 12 Luglio scorso, si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Emilia Ovest con l'Azienda per la quale hanno parlato, fra gli altri, Giuseppe Moretti, dell'U.O. Relazioni Industriali, la Responsabile del Personale della nostra Direzione Regionale, Cristina Bonzano, e la Responsabile del Personale di Carisbo, Patrizia Frisoni. Di seguito i temi trattati e la considerazioni fatte dalle OO. SS.

## PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo ripetuto all'Azienda che le pressioni (anche se fatte per via telefonica e solo in alcuni casi via mail) sono ormai insopportabili e si sostanziano non solo in quelle indebite, "oggi non hai venduto? ma non ti vergogni?", già più volte segnalate ma anche in quelle allusive, "qualche organico potrebbe subire variazioni e qualche Direttore potrebbe tornare dalle ferie", e indirette (richiesta di dati ogni ora = pressione commerciale) o implicite: 'ti affido una focalizzazione su... tutto' equivale ad un compito impossibile e quindi costituisce Pressione Commerciale.

L'Azienda ci ha fatto sapere che la Direzione Commerciale si sta sensibilizzando sempre più, nell'ottica di una sempre crescente attenzione agli accordi di 'clima' sui luoghi di lavoro, a formare i responsabili commerciali in modo che il raggiungimento degli obiettivi avvenga non intrattenendo tali (deprecabili) pratiche e ha riconosciuto che il problema c'è e che la formazione per evitare certi comportamenti dev'essere continua e reiterata, per cui si avranno risultati graduali e non immediati.

In quest'ottica l'Azienda ci ha illustrato un tentativo sperimentale di coinvolgimento dei Colleghi tramite la partecipazione a progetti che, secondo l'Azienda, stimolerebbero la motivazione e valorizzerebbero il Lavoratore quale 'soggetto' dell'attività commerciale e non "vittima" delle pressioni commerciali. Pur prendendo atto dell'iniziativa, sulla quale ci riserviamo valutazioni dopo gli approfondimenti necessari, nel clima che si è creato attualmente nella nostra Area, i Colleghi potrebbero più facilmente percepire tali progetti solo come un ennesimo aggravio di lavoro, somministrato per tacitare il malcontento, piuttosto che un elemento positivo.

Ribadiamo il forte allarme rispetto alle pressioni, inaccettabili, che vengono messe in atto nella nostra Area e sollecitiamo l'Azienda ad intervenire con urgenza per bloccare atteggiamenti vieppiù insopportabili; se ciò non avverrà in tempi brevi procederemo con conseguenti iniziative di denuncia di tali comportamenti, magari concentrandoci in prima battuta su specifiche situazioni eclatanti di carattere individuale.

In tema di aggravio di lavoro, inoltre, le OO. SS. hanno elencato in modo articolato alcuni dei principali comportamenti da correggere:

1. Evitare che il Collega concluda la settimana lavorativa pensando di aver gestito tutte le richieste quando invece il Lunedì successivo si ritrovi la casella di posta già riempita di nuove richieste, focalizzazioni, etc. inviate durante il fine settimana!!!
2. Chiedere ai responsabili commerciali di non "ingaggiare" videoconferenze (le c.d. Lync) a ridosso della pausa pranzo o della fine dell'orario di lavoro, confidando sul fatto che i colleghi, per 'timore reverenziale', non segnalino lo sfioramento degli orari trattenendosi oltre l'orario di lavoro. Se una riunione deve protrarsi oltre l'orario l'azienda deve autorizzare lo straordinario o, in alternativa, si riprende il giorno seguente. Il tutto nel rispetto della normativa e come segno di educazione nei confronti del Collega.
3. Evitare il fenomeno per cui in filiali con organico ridotto (ad es. di 3 persone) si ricevono, addirittura, 40 comunicazioni di coordinamento del lavoro di tale organico. Abbiamo richiesto una forte razionalizzazione delle comunicazioni via mail a meno che l'azienda, come segno dell'acquisizione del 'metodo' da parte dei lavoratori, non voglia ritrovarsi a vedere i Colleghi costretti ad inserire tutte le mattine in ABC un impegno amministrativo di almeno un'ora al giorno con descrizione 'lettura posta'.

**Non condividiamo poi la dichiarazione aziendale secondo cui ‘qualche pressione è lecita’ dal momento che ‘se il negoziante non vende, il negozio chiude’. Ne prendiamo atto e, nel riflettere sul fatto che tutti i Lavoratori sono partecipi e perseguono più di chiunque altro il ‘bene dell’Azienda’, non possiamo in alcun modo accettare che l’Azienda scarichi il rischio di impresa sul lavoratore.**

Se Intesa Sanpaolo ‘*chiudesse*’ per “un’annata negativa” sarebbe molto preoccupante perché dimostrerebbe una grande debolezza e fragilità, che peraltro non trovano riscontro nei pomposi comunicati riguardanti solidità e risultati aziendali. **Dalla nostra Azienda ci aspettiamo di essere “tutelati” anche in presenza di una congiuntura negativa in virtù di tutto il valore aggiunto che abbiamo portato come lavoratori a tutti i risultati passati dell’azienda.**

Il non raggiungimento di un budget non è, inoltre, così facilmente addebitabile a una responsabilità dei Lavoratori che operano ‘con mezzi’ e ‘sotto la direzione’ dell’imprenditore per cui ci sentiamo di respingere, specialmente nell’attuale quadro socio-politico ed economico, qualsivoglia “fallimento” in quanto già tante volte l’Azienda si è trovata a conseguire in momenti difficili grandi risultati ‘nonostante’ i mezzi e le direttive avute.

**E questo proprio grazie a quella professionalità, competenza, ‘identità’ professionale di tutti i Colleghi che hanno messo in campo capacità ben oltre l’essere ‘in linea con le attese’ del ruolo che gli era stato assegnato. Perciò non possiamo accettare che ci si continui a prospettare un ‘negozio che chiude’.**

## **SOSPENSIONE VOLONTARIA**

L’Azienda ci ha informati che l’adesione alla sospensione volontaria è stata molto alta per cui, periodi critici (come Natale) sono stati gestiti chiedendo ad alcuni Lavoratori lo spostamento dei soli giorni in sovrapposizione con altri Colleghi.

**Facendo presente che il grande ricorso, quest’anno, alla sospensione volontaria è anche da mettersi in connessione con il livello ‘intollerabile’ di pressioni che si ricevono sul luogo di lavoro ed i conseguenti carichi di lavoro**, abbiamo fatto notare all’Azienda che avremmo gradito che ci fornisse i dati non solo di chi aveva aderito alla sospensione, ma anche di chi aveva aderito senza ancora ‘pianificarla’ e di chi non aveva aderito affatto. Questo al fine di valutarli più correttamente e analizzare l’impatto che il ricorso a tale mezzo quest’anno sta avendo sugli organici di filiale, considerate le forti problematiche già emerse - soprattutto nei ruoli di carattere operativo - in particolar modo nelle filiali, finanche in quelle HUB.

## **BANCA ESTESA**

Dopo tante nostre obiezioni sull’utilità di tenere le filiali aperte fino alle 20.00, **prendiamo atto positivamente del primo riconoscimento, da parte dell’Azienda, di un suo errore** con la conseguente decisione di anticipare la chiusura alle ore 19.00 nelle aree non ‘metropolitane’.

Abbiamo però anche fatto presente che, con il nuovo orario ‘esteso e continuato’, è necessario analizzare bene il dimensionamento delle filiali, considerato che ogni situazione ha le sue specificità, **con i necessari incrementi di personale, compresa la filiale Sede di Parma – C. Battisti, che partirà a settembre con il nuovo orario sulla base degli accordi firmati negli anni passati a livello di Gruppo**, e che, già oggi, soffre problemi di organico che si aggraverebbero estendendo l’orario senza immissione di risorse; ciò per evitare, innanzitutto, che si aggiungano ulteriori disagi e che i carichi di lavoro gravino sempre sulle stesse persone (*per es. perché quel gestore sa fare anche cassa ecc....*) e, al fine di garantire la presenza di un addetto per ogni figura professionale ma anche un’equità nella assegnazione dei diversi orari di lavoro ai Colleghi, tenendo conto anche delle loro problematiche di natura personale e familiare.

Non è accettabile che la dichiarata intenzione aziendale di estendere gli orari per aumentare i ricavi determini, considerata l’atavica azione aziendale di riduzione dei costi, peggioramenti della qualità del lavoro e della vita dei Colleghi, già oggi sovraccaricati dai quotidiani input aziendali operativi e commerciali.

**Un ulteriore inasprimento di ritmi e carichi di lavoro, determinato da estensione dell’orario oltre che da pressioni, sarebbe oggetto di adeguate azioni sindacali a tutela dei Colleghi.**

## **RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI: COMPLESSITA’ DEI PORTAFOGLI**

L’Azienda, in merito all’applicazione degli accordi del 7 ottobre 2015, ci ha comunicato dati non completi relativamente alla nostra Area di competenza e non sufficienti per poter fare le necessarie valutazioni, anche se, come appare chiaro da quanto fornitoci dall’Azienda, i Dipendenti beneficiati dagli effetti degli accordi sono, nella nostra Direzione Regionale, meno del 10% della platea potenzialmente interessata. Abbiamo comunicato all’Azienda che, oltre

alla necessità di fornire, nella prossima riunione, dati completi, e al di là della ‘fotografia annuale’ dei portafogli, sarebbe utile e auspicabile che si implementasse, in un’ottica di trasparenza, un **sistema di “monitoraggio” quotidiano**, da parte del singolo Lavoratore, dello ‘stato’ del proprio portafoglio.

Questo atteggiamento poco trasparente da parte dell’Azienda ci pare totalmente contrario allo spirito e alle intenzioni che avevano le Parti quando si sono accordate su nuovi ruoli e figure professionali. **E’ una distorsione che va corretta il prima possibile.**

## **RICORSI SULLE VALUTAZIONI**

L’Azienda ha dichiarato che in questo momento, sono in atto alcuni ricorsi contro la valutazione ricevuta, minimizzando la questione ‘valutazioni’ e ricordando alla OO. SS. che il **‘sistema di valutazione’ non costituisce una materia ‘condivisa’ con i Sindacati.**

**Se è vero che non condividiamo il sistema di valutazione, attuato unilateralmente e in modo discrezionale dall’Azienda, non possiamo però esimerci dal fare alcune considerazioni: innanzitutto la valutazione può impattare sul premio di produzione (PVR) che, quello sì, è stato condiviso per cui chiaramente in via indiretta ci troviamo coinvolti e ci sentiamo in dovere di formulare all’Azienda tutti i dubbi che abbiamo sul metodo attuato.**

Aggiungiamo che, in un ambiente lavorativo con altissime pressioni commerciali e in un difficile contesto socio-economico, con l’iniquità e inaffidabilità di un’Azienda *che modifica il sistema incentivante ‘in corso d’opera’*, la ‘scurie’ di una valutazione, troppo spesso ingiustamente, ‘mediocre’ degli immensi sforzi fatti e delle competenze e dell’impegno profusi **sbriciola le basi di qualsiasi motivazione ad ‘eccellere’; peraltro ci risultano interventi, del tutto impropri, da parte del Personale per orientare “statisticamente” le valutazioni.** Tutto questo evidenzia ancor di più la mancanza di oggettività del processo valutativo e incide negativamente sul clima lavorativo, creando profonda iniquità e demotivazione.

L’Azienda ha cercato di giustificarsi, sostenendo che non è possibile che in una filiale siano tutti ‘più che in linea con le attese del Ruolo’; allo stesso modo potremmo ribattere che non è nemmeno possibile che siano tutti semplicemente ‘in linea’ o tutti ‘parzialmente in linea o addirittura tutti ‘non in linea’ (come pure è accaduto). Se proprio dobbiamo rifletterci è più probabile che se un’Azienda ha i risultati che ha avuto (e sta avendo) Intesa Sanpaolo, migliori di quanto preventivato, forse è più ‘probabile’ e ‘verosimile’ che siano stati tutti ‘Più che in linea’ con le attese aziendali. E, quindi **nel ribadire con forza che “così non va”, siamo a chiedere semplicemente all’Azienda di non ‘suggerire’ ai valutatori le ‘proporzioni’ da rispettare nelle valutazioni bensì ad esortarli ad essere ‘veritieri’ più che ‘verosimili’ senza condizionamenti ‘statistici’.**

## **FORMAZIONE**

I dati forniti dall’Azienda non consentono approfondimenti volti a valutare i reali utilizzi rispetto alle necessità del lavoratore.

**Chiediamo pertanto all’Azienda in futuro un maggiore dettaglio e maggiore chiarezza nella presentazione dei dati essendo le informazioni riferite la base di ogni confronto, anche rispetto al diritto individuale alla fruizione della formazione minima prevista dal CCNL.**

Abbiamo richiesto anche di **risolvere la pratica dello ‘skip’** e cioè dei Colleghi che per motivi vari sono costretti a svolgere i corsi senza sentirli premendo ‘invio’ a causa dell’indifferibilità delle attività di filiale. L’Azienda a questo riguardo ci ha informati che è già da un po’ di tempo allo studio la creazione, presumibilmente presso le filiali HUB, di ***postazioni destinate all’erogazione della formazione*** in modo che i Colleghi possano fruire i corsi in sede diversa dalla propria filiale di appartenenza.

Se l’azienda attribuisce realmente alla Formazione, così come dovrebbe essere, un ruolo di assoluta importanza l’individuazione di ‘spazi fisici protetti’ per la fruizione della Formazione a distanza (FAD) non è ulteriormente procrastinabile.

## **DEMATERIALIZZAZIONE**

A Giugno si conclude la prima tranche del processo di digitalizzazione di alcune procedure che ha comportato l’inibizione dell’opzione di firma su carta per tutti i prodotti digitalizzati e l’archiviazione automatica in apposito repository.

In questa sede abbiamo evidenziato all’Azienda le carenze degli strumenti informatici che rendono i sistemi lentissimi e le **operazioni infinite**. Troppe volte, ormai tutti i giorni, i clienti, anche per contratti semplici, si trovano a passare

un'ora e mezza con il gestore solo perché sono lenti i sistemi. L'Azienda ha preso atto e promesso di informare le strutture preposte.

## **SICUREZZA**

Si è fatto notare il permanere di situazioni carenti nella sicurezza, elencando in dettaglio le filiali ancora insufficienti per certi aspetti, invitando l'azienda ad una costante attenzione e non "abbassare la guardia", notando il perdurare dell'atteggiamento che tende ad intervenire "dopo" che gli eventi si sono verificati e non in fase preventiva.

Le OO.SS. hanno inoltre protestato per la percepita durezza di atteggiamenti verso colleghi vittime di eventi criminosi con un modo di procedere inutilmente "inquisitorio" nei loro confronti da parte degli organi preposti, che aggravano lo stato di prostrazione di chi è stato vittima di evento criminoso, ed anzi ingenerano un sentimento di delusione e senso di abbandono da parte dell'Azienda in questi momenti di sofferenza.

## **INTERVENTI DI RISTRUTTURAZIONE FILIALI E UFFICI**

Abbiamo evidenziato la necessità di affrontare preventivamente, trovando adeguate soluzioni, le problematiche che insorgono ogni qualvolta si debba procedere ad interventi di ristrutturazione fisica di uffici o filiali; troppo spesso in queste occasioni i Colleghi si trovano a dover sopportare lavorazioni interferenti, rumorose e invasive, in pieno orario di lavoro.

In alcuni casi vengono messi in discussione i principali presidi di tutela preventiva di salute e sicurezza e di protezione dei valori, con situazioni pericolose che non devono più verificarsi; **occorre attivare, da parte aziendale, il coinvolgimento preventivo di RLS e RSA se si vuole evitare, per il futuro, l'intervento delle istituzioni di controllo preposte.**

## **PART-TIME**

L'Azienda ci ha comunicato che in questi ultimi anni molti part-time sono stati concessi (19 nel 2015, 9 nei primi mesi del 2016) e molto è stato fatto per cercare di venire incontro alle esigenze dei richiedenti.

Ma, al momento attuale, rimangono oltre 60 richieste di part time inevase (tutte in Intesa Sanpaolo ex Banca Monte)

Abbiamo riconosciuto che lo sforzo, in alcune realtà, c'è stato ma abbiamo anche rilevato che, in altre, lo stato dell'opera è ancora molto arretrato e **richiesto la reiterazione costante degli sforzi per il futuro** affinché si possano conciliare i tempi di vita e lavoro, dando massima rapidità e trasparenza alla concessione dei part time in lista di attesa.

## **FILIALE ONLINE**

Abbiamo avuto notizia di colloqui con colleghi della rete relativi ad incarichi nelle Filiali Online.

Assicurandoci che per il momento non è prevista l'apertura di altre Filiali Online (FOL) l'Azienda ci ha fatto sapere che tali colloqui si stanno tenendo solo per vagliare la ***disponibilità di qualche collega a maturare esperienza nelle FOL su base volontaria.***

## **ACCORPAMENTO FILIALI**

Successivamente all'incontro del 12 Luglio ci è stato comunicato dell'accorpamento di alcune filiali nella nostra Area, riguardanti Carisbo. Tale riorganizzazione comporterà, per i Colleghi interessati, sicuramente disagi e aggravio di incombenze che si aggiungono ai carichi di lavoro già pesantissimi nell'ordinario. Ci auguriamo che in fase transitoria l'Azienda fornisca l'adeguato supporto facendosi carico di gestire le problematiche/criticità che emergessero, nell'interesse sia dei Colleghi coinvolti che della Clientela.

**SEGRETERIE DI COORDINAMENTO AREA EMILIA OVEST (RETE)  
FABI, FIRST CISL, FISAC/CGIL, UILCA/UIL**

Parma 25 Luglio 2016