



## **1° INCONTRO TRIMESTRALE AREA MILANO CITTA' 2012**

### **SICUREZZA**

Dopo la sommaria esposizione del Servizio Sicurezza Aziendale dei dati degli eventi criminosi, in forte calo sia per il sistema sia, in maggior misura, per la nostra Azienda, la discussione si è concentrata sulle residue criticità.

L'Azienda ha comunicato la volontà di procedere alla sostituzione dei servizi di guardia dinamica (pattugliamento da parte dello stesso Addetto di più Filiali) con il nuovo sistema di GSS (guardia virtuale). Abbiamo ripetuto come il giudizio delle OO.SS. circa l'efficacia del servizio sia legata ai suoi livelli di quantità e qualità. Un presidio su poche Filiali (in un caso sulla nostra piazza nella zona Corvetto), al massimo tre, si è dimostrato efficace con nessun nuovo evento che ha colpito gli sportelli interessati, mentre, nel caso di presidio su un numero maggiore di Filiali (sino a 9), il minimo livello d'efficienza non è stato raggiunto.

In mancanza del dato essenziale aggiornato relativo alle modalità di pattugliamento adottate o preventivate non c'è stato possibile esprimere un giudizio di merito.

Nel precedente incontro di trimestrale era stata posta la questione dell'impossibilità, dal 27 giugno 2011, di richiedere, in procedura e-catalog, il Verificatore di banconote per la rilevazione dei biglietti falsi negli sportelli non dotati di cash in cash out. La motivazione Aziendale è l'inefficacia della strumentazione troppo complessa senza però la tempestiva individuazione di un'alternativa a cura di una "Commissione Aziendale d'esperti" (di cui speriamo faccia parte il più grande esperto possibile, cioè un Collega cassiere utilizzatore!).

Di fronte alla recrudescenza della diffusione di biglietti contraffatti testimoniata da articoli di stampa che riportano di falsificazioni più precise, persino per i biglietti da Euro 10= ribadiamo ancora una volta a tutti i Colleghi la Normativa contrattuale vigente e confermata anche nell'ipotesi di Rinnovo.

L'articolo 35 del C.C.N.L. dell' 8 dicembre 2007 comma 5 recita: "Il Personale di Cassa, ferma restando la propria responsabilità individuale derivante dalle mansioni svolte, non risponde di banconote false la cui contraffazione risulti tale da potersi accertare solo attraverso particolari apparecchiature o mezzi di riconoscimento che l'Impresa non abbia messo a disposizione dell'interessato, in mancanza di tali strumenti l'interessato non risponde se la contraffazione risulti tale da poter essere tecnicamente accertata soltanto in sede di controllo da parte della Banca d'Italia o della Banca Centrale Europea".

Pertanto, nel caso di Filiali non dotate di cash in cash out o altre apparecchiature o mezzi di riconoscimento che riconoscono biglietti logori o contraffatti, **invitiamo i Lavoratori a rivolgersi al proprio rappresentante sindacale per le valutazioni dei casi di tentato addebito al Collega degli importi dei biglietti riconosciuti falsi.**

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

In un campo complesso, con limiti normativi non sempre definiti e ben delineati, continua l'opera delle OO.SS., per impegnare i vertici della Direzione Regionale e dell'Area a ricondurre i comportamenti a termini e logiche legittime rispettosi della Normativa vigente (Mifid, Isvap ecc.). La percezione è che la moltiplicazione dei coordinatori e dei mercati del nuovo modello di servizio abbia causato problemi nell'omogeneità dei comportamenti e nella comunicazione talvolta eccessivi e forzati

Abbiamo richiesto di intervenire sugli eccessi comportamentali individuali (da qualsiasi figura messi in atto coordinatori, direttori, specialisti ecc.), a partire da alcuni fatti estremi ma

esemplificativi (es. “gare istantanee” tra due filiali e in tempi ristretti o estemporanee e forzate comunicazioni per campagne prodotte con pressioni legate al mantenimento degli attuali livelli produttivi e quindi occupazionali dell’Azienda). Il Capo Area ha categoricamente ribadito che tali situazioni, se effettivamente verificatesi, sono da ritenersi frutto d’iniziativa individuali assolutamente non fondate e non condivise dalla Direzione d’Area. Per quest’ultima, i soli strumenti da utilizzare sono quelli previsti dall’Azienda (es. portale ABC). Ogni e qualsiasi segnalazione cartacea e aggiuntiva (es. Progetto F.A.R.E.), al di fuori di quelle centralmente previste e disposte, in quanto revocata non è più da compilare.

**Abbiamo evidenziato come anche gli inviti e le sollecitazioni anche nella terminologia utilizzata devono essere misurate e riferite a messaggi omogenei aziendali, rispettosi della dignità e della professionalità dei Colleghi, senza riferimenti impropri a protocolli o linguaggi ora in uso in altre Aziende del settore (es. “tenere il passo”).**

Sulla questione abbiamo verificato la disponibilità del Capo Area e della Direzione Regionale che in continuità con precedenti incontri trimestrali, hanno condiviso il modo d’applicazione del ruolo dei Coordinatori di mercato che dovrebbero svolgere il loro ruolo di supporto commerciale e di sostegno alle filiali in tutti i modi possibili, non solo con mero riferimento agli aspetti commerciali ma anche alla qualità del servizio, con misura e nel rispetto della Normativa vigente.

**Sicuramente non riteniamo risolte le problematiche della specie e per tale motivo invitiamo i Colleghi a continuare la loro preziosa opera di segnalazione con la massima disponibilità ad affrontare i casi singolarmente o collettivamente con tutti gli strumenti possibili, gestionali e normativi.**

Anche nelle Filiali Imprese i continui nuovi adempimenti amministrativi in capo alle funzioni commerciali ed i passaggi di clientela tra filiali e gestori a ogni nuova variazione organizzativa appaiono in netta contraddizione con i proclami circa la necessità di sviluppo delle attività.

## **NUOVE FIGURE PROFESSIONALI E NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

Abbiamo ribadito **le crescenti criticità nel livello di servizio nelle aree di cassa delle Filiali. Speriamo siano solo frutto d’improprie opinioni individuali le dichiarazioni d’accettazione passiva e come fatto normale di code di decine di clienti agli sportelli, in contraddizione con un decente livello di servizio, da parte di Colleghi con ruoli di responsabilità nella nostra Area. Come possono essere messi in atto “comportamenti pro attivi” con i suddetti tempi d’attesa e conseguenti stati d’animo della Clientela che certamente influenzano i risultati delle sollecitazioni commerciali ?**

Rileviamo inoltre come la formazione sia riferita in maniera eccessiva rispetto ad aspetti relazionali e poco o niente su quelli procedurali e normativi, con troppa teoria e poca applicazione pratica.

**Invitiamo i Colleghi a non accettare i cattivi consigli di chi invita a effettuare i corsi con la massima fretta, con solo riferimento alla scadenza degli stessi e non all’apprendimento effettivo ed efficace, in particolare per materie quali Isvap, Mifid o antiriciclaggio.**

Gli stessi cattivi consiglieri sono quelli che arrivano a minacciare cassieri unici cui è chiesto il presidio puntuale dello sportello, la gestione commerciale, la “tolleranza zero” sui tanti corsi “obbligatori” in scadenza, risollecitati ripetutamente da più soggetti, l’azzeramento delle ferie residue (praticato dalla stessa Azienda solo dal 2010 e con eccessi di alcuni direttori e gestori verso la “tolleranza zero”).

In merito alle modifiche al nuovo modello di servizio non sono chiari i tempi e i criteri di assegnazione dei portafogli agli assistenti alla clientela. La percezione, a fronte di una dichiarata fase graduale di passaggio da portafogli in pool a individuali, è quella d’iniziativa estemporanea con “gare istantanee” di collocamento per decidere quale sarà tra gli assistenti alla clientela quello individuato come commerciale. Non è dato sapere prima con quali attribuzioni, crescita professionale ed economica.

La situazione di fatto dei Colleghi nel ruolo è veramente difficile e complessa, in tali condizioni, al limite dell’impossibile ogni e qualsiasi tentativo di pratica commerciale.

Le dichiarazioni fornite nell'incontro trimestrale di gradualità e buon senso nell'applicazione al momento si riscontrano poco nella pratica quotidiana.

Rispetto al nuovo modello di servizio è stato assunto l'impegno gestionale verso i singoli Lavoratori coinvolti a riportare la situazione professionale di fatto a quella antecedente all'inizio del processo di applicazione della nuova organizzazione del lavoro, per tutte quelle figure che sono o saranno "affinate e aggiornate" (prevediamo purtroppo talvolta snaturate). In pratica il riconoscimento della salvaguardia delle professionalità esistenti e anche delle esigenze personali e familiari dei Colleghi coinvolti, a partire da quelli chiamati a ricoprire la figura, "prematamente scomparsa", del referente operativo.

Rispetto al **part time** è stato assunto l'impegno gestionale all'azzeramento delle domande non accolte, già numericamente esigue e motivate, anche se continuano le difficoltà, in sede di rinnovo, connesse a un continuo e generalizzato processo di allungamento degli orari.

## **FERIE**

Anche per la **gestione delle ferie** le dichiarazioni concilianti e di buon senso della Direzione Regionale e di Area negli incontri trimestrali si scontrano con le rigidità nella pratica quotidiana di singoli Responsabili che si muovono al di fuori di ogni indicazione gestionale o di quanto previsto dalla Normativa Contrattuale. Non riteniamo di buon senso inviti alla tolleranza zero che non tengono conto dell'origine dell'accumulo d'arretrati di ferie, che si basano sulla riduzione generalizzata e indistinta senza tener conto dei precedenti in materia dei singoli, senza tolleranza verso i pochi giorni residui di Colleghi genitori di figli piccoli o con genitori anziani da assistere. Comunque la Direzione Aziendale ha escluso qualsiasi sua iniziativa volta a far fruire di una parte delle ferie tassativamente entro marzo/aprile, indicazioni che tra l'altro non trovano riscontro in nessuna normativa o in alcuna circolare aziendale.

*La situazione complessa e confusa, speriamo per il più breve tempo possibile, dell'organizzazione del lavoro, causata da decisioni prese a livello centrale, con scarso collegamento alla realtà quotidiana, e la generalizzazione delle criticità dei livelli di servizio e commerciali a ogni tipo di filiale e a ogni figura, poco riferibili a modelli organizzativi nuovi o vecchi, ci inducono ancora una volta a invitare i Colleghi a segnalare ogni e qualsiasi evento. Da parte nostra continueremo la costante opera di denuncia e sistemazione che, unitamente alla buona volontà dei livelli decentrati aziendali, consente di resistere in attesa dell'assunzione di personale, necessaria per mantenere, a normativa e procedure invariate o peggiorate, dignitosi livelli di servizio e di condizioni di lavoro. A oggi appare alquanto nebulosa e incerta la situazione dei budget raggiunti (quando, se e come il riconoscimento per i risultati?) e da raggiungere (le voci che si rincorrono, nonostante l'evidente arretramento dei consumi e della ricchezza disponibile, riferiscono di aumenti medi richiesti del 10%!).*

*La coerenza tra le dichiarazioni e la realtà è ormai una necessità, pena la perdita di credibilità e il rifiuto a priori di ogni e qualsiasi messaggio di fiducia, utile per la coesione necessaria a resistere alla complessa e difficile situazione socio-politica.*

RSA INTESA SANPAOLO AREA MILANO CITTA'  
DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL - UILCA