



## COORDINAMENTO RR.SS.AA. GRUPPO INTESA SANPAOLO AREA PUGLIA

### **TRIMESTRALE AREA PUGLIA: INCOMPLETA L'INFORMATIVA INTERLOCUTORIO L'INCONTRO**

Lo scorso 9 maggio si è tenuto a Bari l'incontro trimestrale fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali. La delegazione aziendale era rappresentata da: Alessandro Doria, Direttore Area Puglia; Nicola Reda e Gaetano Capogreco, dell'Ufficio Relazioni Industriali; Giuseppe Tricarico, Responsabile del Personale della Direzione Regionale; Savino Noviello, dell'Ufficio Personale di Area; Roberto Spada della Sicurezza Fisica; Tommaso Carofiglio della Direzione Immobili; Sebastiano Cataldo dell'Assistenza Organizzativa.

Il Direttore di Area ha sinteticamente illustrato l'andamento operativo dell'Area relativo all'anno 2013. Gli obiettivi assegnati sono stati superati con risultati leggermente superiori rispetto alla media della Banca. Il numero delle filiali che ha raggiunto o superato l'obiettivo, è stato superiore a quello degli anni passati. Purtroppo, l'obiettivo di conto economico è stato pesantemente condizionato dall'aumento dei crediti deteriorati; ciò ha determinato un risultato di gestione negativo, nonostante i buoni risultati commerciali. Il fenomeno si è particolarmente concentrato su alcune filiali. Tale andamento è sicuramente fonte di preoccupazione, in quanto i primi mesi del 2014 non registrano un'importante inversione di tendenza; sarà pertanto necessaria la massima attenzione, sia nella gestione sia nell'erogazione del credito. La Puglia soffre in modo particolare perché le maggiori esposizioni gravano sul settore edilizio in profonda crisi. Rispetto al resto d'Italia rileviamo minori perdite sui finanziamenti alle aziende, ma perdite percentualmente più rilevanti sui privati. Vanno meglio agroalimentare e turismo. Il Piano Industriale prevede un rilancio degli impieghi, ma l'attività dovrà essere selettiva. Per recuperare ed acquisire i clienti migliori si agirà molto sulla "leva prezzo". Nel comparto mutui, per rispondere alla concorrenza, sono in avvio iniziative in sinergia con i clienti costruttori, per agevolare le vendite offrendo ai compratori tassi concorrenziali.

### **Organici**

L'organico complessivo dell'Area Puglia al 31/3/2014, per tutte le società del Gruppo, è di 2.379 risorse, con una riduzione di 19 persone rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Nel 2013 sono stati attivati 23 nuovi part time, cui se ne aggiungono altri 9 nei primi mesi del 2014; i rinnovi sono stati 48 e ad oggi sussistono 3 richieste ancora in sospeso. La riorganizzazione della Direzione Regionale, avviata nell'estate 2013, ed ancora in itinere, non ha comportato e non comporterà particolari ricadute in Area Puglia. Il personale recuperato ammonta a 14 persone delle quali 4 interessate da pensionamento, 1 cambierà struttura all'interno della Direzione Regionale e 9 saranno assegnate alle filiali (7 necessitano di processi formativi). A seguito di sollecitazione sindacale, è stato ribadito che non sono previste assunzioni a tempo determinato in sostituzione di maternità, in analogia a quanto accade nel Gruppo. Per i colleghi di Mediocredito, nell'immediato, nulla è previsto in quanto si è in attesa di un incontro di verifica sugli accordi intervenuti. Le richieste di passaggio da e per ISGS, sono tenute in considerazione ed accolte, solo qualora siano compatibili con le esigenze operative di entrambe le società interessate.

*Abbiamo manifestato le nostre perplessità in merito alle mancate sostituzioni delle assenze per maternità. Dietro gli esuberanti sbandierati ripetutamente dall'azienda in tutte le sedi vi sono filiali, specialmente se di piccole dimensioni, che hanno seri problemi a gestire l'attività quotidiana, nonché a garantire ai lavoratori i loro diritti, quali le ferie, l'utilizzo della banca delle ore o la partecipazione alle iniziative formative. La sostituzione delle assenze per maternità dovrebbe essere garantita in maniera strutturale e non lasciata alla buona volontà dei gestori del personale, costretti a trovare delle "soluzioni" di giorno in giorno.*

## **Filiali flexi**

La delegazione aziendale ha confermato che anche quest'anno **tutte le filiali flexi in Puglia sospenderanno l'orario esteso per il mese di agosto**, precisando che la sospensione non era affatto scontata. Ciò rappresenta un dato importante e positivo, se si considera che invece a livello di Gruppo una parte delle filiali flexi continuerà ad adottare l'orario esteso anche ad agosto. Altre iniziative per rendere più coerente il servizio rispetto ai bisogni della clientela ed all'organizzazione della banca, sono le variazioni di orario per quelle filiali che al sabato osservavano orario 8 – 14 portate all'orario 9 – 13. La recente introduzione dell'orario 9,30 – 18 (turno F) consentirà ai direttori di meglio gestire i picchi di clientela e meglio venire incontro ad eventuali esigenze dei colleghi. Sono allo studio ulteriori interventi che prevedono su alcune filiali la chiusura delle casse alle 16,40, fermo restando l'orario di apertura della filiale per la consulenza sino alle 19,55. L'Azienda ha precisato che, pur nell'ambito di una gestione che tenga conto delle esigenze individuali, tutte le articolazioni di orario sono stabilite dal direttore ed in nessun caso l'attribuzione del turno è vincolata al consenso del collega (fatta eccezione per i beneficiari legge 104 per se stessi).

*Pur esprimendo soddisfazione per la sospensione dell'orario esteso nel 100% delle filiali "flexi" della nostra Regione, abbiamo manifestato forti perplessità sulla sostenibilità del modello "banca estesa" nelle filiali di minori dimensioni, ove spesso non si riesce a "coprire" adeguatamente l'intera fascia oraria di apertura ed i colleghi sono costretti a sopperire alle inefficienze per mitigare gli inevitabili disservizi alla clientela. Abbiamo inoltre ancora evidenziato come, talvolta, i turni non siano stabiliti con sufficiente anticipo.*

## **Sicurezza Antirapina**

A livello di sistema, le rapine consumate sono rimaste sostanzialmente invariate nel 2013 rispetto al 2012. A livello di Gruppo nello stesso periodo, le rapine si sono ridotte del 15%. Nel primo trimestre 2014 nel Gruppo si è registrato un contenimento del 44% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. In Area Puglia nel 2013 si sono consumate 4 rapine rispetto alle 6 del 2012, mentre nel primo trimestre 2014 si è consumata 1 rapina contro le 2 dello stesso periodo del 2013. In Puglia non si sono verificati eventi criminosi nelle filiali con orario esteso; nel Gruppo, tale tipologia di filiale ha subito 3 rapine consumate e 7 tentate, concentrate prevalentemente al centro nord e nelle fasce orarie tradizionali. Dopo l'introduzione del GSS (vigilanza da remoto) su numerose filiali, l'incidenza delle rapine ha subito un decremento. Non sono stati forniti i dati relativi al bottino medio. Sono state invece delineate le strategie che si intendono mettere in campo per il prossimo futuro, affinché le nostre filiali siano sempre meno appetibili alla malavita. Su nostra richiesta ci sono stati forniti ulteriori dettagli in merito alle recenti rapine avvenute a Bari 2, Bari via Papa Giovanni e ad Ostuni, in relazione alla loro dinamica ed ai provvedimenti che si intendono adottare a seguito delle stesse.

*Apprezzando la disponibilità al dialogo e all'approfondimento, abbiamo segnalato la necessità di interventi su alcune filiali a nostro avviso non sufficientemente protette. In particolare su Bari 620 riteniamo opportuna una puntuale verifica sulla protezione quotidiana del contante nell'arco dell'intera giornata. Il dott. Spada ha assicurato che si provvederà ad una pronta verifica delle nostre segnalazioni, al fine di valutare gli interventi del caso. Abbiamo inoltre invitato l'azienda a trovare il modo per "ricordare" periodicamente ai colleghi i comportamenti da adottare in caso di rapina; in particolare l'assoluta inopportunità di allertare le Forze dell'Ordine a rapina in corso. Abbiamo inoltre richiamato l'Azienda affinché riservi la massima attenzione nei confronti dei colleghi nelle fase post rapina. In ultimo abbiamo rilevato come nel corso della rapina di Ostuni, la filiale fosse ancora piena di clientela alle ore 16,30, stigmatizzando come tale anomalia sembri ripetersi sistematicamente nel punto operativo. Abbiamo pertanto richiesto il puntuale rispetto degli orari, nonché una verifica del riconoscimento degli straordinari.*

## Straordinario

Le ore retribuite nel primo trimestre sono state 78,5 equamente suddivise tra Banco di Napoli e ISGS per 18 percettori su 1.401 dipendenti nell'Area Professionale.

*Abbiamo stigmatizzato come i dati comunicati siano molto distanti della realtà e che **permane una quota consistente di lavoro straordinario non retribuito a dispetto dei dati forniti.***

La delegazione aziendale ha confermato che lo straordinario viene sempre autorizzato in presenza di necessità urgenti, imprevedibili e indifferibili. I direttori devono in ogni caso richiedere sempre autorizzazione all'Area anche nei casi che potrebbero apparire scontati. Il Direttore di Area ha precisato che è in corso un'opera di sensibilizzazione "caso per caso" nei confronti dei colleghi che si trattengono in filiale dopo l'orario di lavoro senza autorizzazione.

**La delegazione aziendale e le Organizzazioni Sindacali hanno condiviso che non ci possa essere nella nostra Area una sistematica violazione degli orari e che occorra fare "cultura" per cambiare le cattive abitudini. Ci aspettiamo ovviamente comportamenti coerenti da parte delle Funzioni aziendali**

## Chiusure/accorpamenti

L'Azienda ha fornito **a posteriori** alcuni dati aggregati relativi agli accorpamenti del 9 dicembre 2012, che hanno interessato una decina di piazze e quindi una ventina di filiali. La mobilità ha interessato 40 persone di cui una metà ha trovato collocazione sulla stessa piazza, 3 trasferiti sulla piazza di residenza, 14 trasferiti entro i 15 km, 3 trasferiti oltre i 15 km. L'azienda non ha inteso fornire i dati disaggregati per piazza. In relazione ai prossimi accorpamenti previsti per il 21 giugno che interesseranno le piazze di Barletta, Modugno, Bari, Conversano, Palo del Colle, Gioia del Colle, Foggia, l'Azienda ha riferito di **non essere al momento in grado di fornire alcun dato preventivo in quanto manca oltre un mese agli accorpamenti.**

*Nell'esprimere perplessità in merito alla mancanza di dati certi sulle ricadute degli accorpamenti a poco più di un mese dall'evento, sia in tema di lavori per adeguare il layout delle filiali accorpanti, sia in tema di organigrammi, organizzazione del lavoro e mobilità del personale, abbiamo richiesto una **sessione d'informativa preventiva** anche pochi giorni prima della decorrenza degli accorpamenti. Questo anche in coerenza all'art.5 del Protocollo delle Relazioni Industriali che in linea di principio conferma "la necessità di valorizzare i momenti di informazione e consultazione anche a livello territoriale", e che questi hanno un senso solo se effettuati ante fase attuativa.*

## Pressioni Commerciali

Alle sollecitazioni sindacali relative ad eccessive pressioni, spintesi addirittura recentemente all'invito alla compilazione di elenchi giornalieri sulla "**produzione individuale**" che, oltre a rivestire profili di illegittimità, peggiorano il clima interno alle filiali, il Direttore di Area ha inteso rassicurare le Organizzazioni Sindacali. Ha affermato che "*lo stile della casa*" non è improntato ad atteggiamenti punitivi ma di coinvolgimento. Ha dichiarato disponibilità ad intervenire qualora su singoli episodi si verificassero degli scostamenti in merito alle linee dettate dall'Area in tema di rapporti con il personale, ricordando che i direttori sono valutati non solo in base ai risultati, ma anche in relazione ai comportamenti manageriali, che devono essere improntati al coinvolgimento dei Lavoratori. In merito agli elenchi individuali può essersi verificato un difetto di comunicazione, in quanto gli stessi non sono obbligatori, ma pensati esclusivamente come strumento aggiuntivo di aiuto ai direttori che intendano utilizzarli.

*Ferma restando l'assoluta legittimità dell'Azienda a monitorare l'andamento commerciale della filiale, abbiamo ricordato che la piattaforma informatica a disposizione dei direttori già di per se consente il monitoraggio pressoché in tempo reale. E' l'utilizzo di eventuali strumenti aggiuntivi che determina un'esagerata "pressione" nei confronti del Lavoratore, facendo oltremodo peggiorare il clima interno, che in alcuni punti operativi abbiamo evidenziato essere oltre ogni limite di "sopportazione" a causa di*

*qualche responsabile di filiale che interpreta il proprio ruolo in maniera invasiva e poliziesca. Riteniamo pertanto non sufficiente che i report individuali siano definiti “facoltativi”, ma devono invece essere vietati in quanto illegittimi. Non si possono scaricare ulteriori responsabilità sui direttori, già sottoposti al quotidiano “stress da risultato”. “Figura centrale il direttore” dice l’Azienda, ma forse solo perché sempre più gravata di incombenze, rischi e responsabilità. In quanto a sostegno e riconoscimenti...poco o nulla. Riteniamo che gli aiuti a chi ha il governo del punto operativo debbano essere di altro tenore: coinvolgimento nelle scelte, organici adeguati, leve motivazionali, sistemi incentivanti trasparenti per la compagine.*

### **Una tantum**

Alla richiesta di chiarimenti relativa alla recente attribuzione di “una tantum” ad un numero limitato di colleghi, il Direttore di Area ha risposto che i criteri sono stati ovviamente di ordine esclusivamente meritocratico.

*Fermo restando il merito indiscusso dei beneficiari che nessuno mette in dubbio, abbiamo stigmatizzato come elargizioni discrezionali di questo tipo senza regole e senza trasparenza e per di più con la richiesta odiosa di “consegna del silenzio”, abbiamo determinato sconcerto, delusione e fastidio in un buon numero di colleghi, magari altrettanto meritevoli. E’ concreto il rischio che l’Azienda abbia stanziato delle risorse economiche destinate ad incentivare il personale, determinando invece paradossalmente l’effetto contrario.*

### **Patentino da Promotore**

L’Azienda ha precisato che **non c’è mai stata, e non c’è tuttora, nessuna obbligatorietà** a sostenere/superare l’esame. E’ solo un’importante opportunità che l’Azienda offre ai colleghi. Ci sono tanti colleghi che non hanno aderito all’iniziativa, molti altri che non hanno superato l’esame e che continuano regolarmente a ricoprire il ruolo di Gestore Personal.

*A nostro avviso, invece, il messaggio trasmesso ha lasciato intendere alla grande maggioranza dei colleghi destinatari, che l’iniziativa non fosse rifiutabile. Non era per nulla chiaro che l’adesione fosse facoltativa, come oggi affermato dall’Azienda. Convinti dell’obbligatorietà, molti colleghi hanno sacrificato energie e tempo al di fuori dell’orario di lavoro, a discapito delle proprie famiglie e dei propri interessi. Ancora una volta l’Azienda non ha brillato per la trasparenza nella comunicazione!*

### **Riportafogliazione e “Banca 5”**

L’Azienda ha precisato che non c’è nessun rapporto diretto tra la riportafogliazione avvenuta il 5 maggio ed il marchio “Banca 5”. La riportafogliazione è un programma di ottimizzazione dei portafogli pensato prima del Piano Industriale, mentre “Banca 5” attualmente è solo un marchio registrato. All’attualità sono stati individuati dei colleghi che metteranno in atto le azioni sulla clientela a scarsa redditività, “Banca 5” è un progetto a venire. E’ stato precisato che in Area Puglia la riportafogliazione non produrrà particolari impatti sui numeri dei gestori, in ogni caso non risultano casi di colleghi che a causa della perdita del portafoglio vedano interrotto lo step del percorso professionale in itinere.

### **ISGS**

Presso ISGS di Cavallino è stata avviata la fase di conversione verso l’attività di Contact Unit. Attualmente sono coinvolti circa 40 colleghi che hanno contestualmente ottenuto la trasformazione del rapporto di lavoro con contratto a tempo indeterminato. Entro l’anno tutti gli attuali addetti saranno convertiti ad attività di Contact Unit e le lavorazioni attualmente svolte, saranno tempo per tempo assegnate ad altri Poli di back office.

*Abbiamo vibratamente contestato la mancata informativa in relazione all’avvio dell’orario multi periodale nel Polo di Back Office di Bari, tralasciata anche in sede di incontro trimestrale. Il 29 aprile u.s., Responsabili di ISGS hanno convocato in plenaria tutti i colleghi del Polo di Bari comunicando periodo e*

modalità di avvio del nuovo orario, senza che alle Rappresentanze Sindacali di ISGS di Bari né tanto meno ai Coordinatori di Area, fosse fornita la benché minima informativa. **Ancora una volta sono stati violati i basilari diritti di informativa, abbiamo pertanto richiesto che siano al più presto fornite alle Organizzazioni Sindacali tutte le informazioni del caso.**

### **Salute e sicurezza**

Lamentando per l'ennesima volta che spesso sono disattese le più elementari norme di tutela salute e sicurezza in occasione di ristrutturazioni/lavori presso le filiali, abbiamo rassegnato le seguenti problematiche, in numerosi casi già corredate dalle relazioni del Rappresentante Sicurezza Lavoratori:

#### **CRITICITA' NON RISOLTE GIA' SEGNALATE IN PRECEDENTI INCONTRI:**

**BARI 9** locali inadeguati. Da rilocalizzare (vedi indicazioni ASL).

**BARI 620** manca illuminazione sicurezza vie di fuga.

**BARI PIAZZA. L. DI SAVOIA** manca illuminazione sicurezza vie di fuga.

**TERLIZZI 1** bancone sportello e sedie operatori di cassa fuori norma (nell'ambito della precedente trimestrale era stato riferito che sarebbero state approntate delle postazioni di cassa "a seduta" recuperate da altro accorpamento).

**ALBEROBELLO** interventi effettuati non sufficienti. Necessari interventi strutturali o rilocalizzazione.

**CASTELLANETA:** nonostante gli interventi effettuati, permangono problemi di cattiva qualità dell'aria (vedi relazione RLS 23/5/2012).

**TARANTO PIAZZA IMMACOLATA:** permane mancanza ingresso disabili (nell'ambito della precedente trimestrale è stato comunicato l'invio della richiesta all'ufficio tecnico del comune. Segnalata prassi più complicata in quanto si è in presenza di area pedonale).

**TROIA:** illuminazione insufficiente. Vedi ripetute segnalazioni RLS (nell'ambito della precedente trimestrale era stata garantita sistemazione entro giugno 2013).

**FASANO:** porta ingresso disabili spesso inutilizzabile in quanto occupata da autovetture perché non sufficientemente segnalata.

#### **CRITICITA' NUOVE SEGNALAZIONI:**

**BARI PIAZZA LUIGI DI SAVOIA:** l'impianto di climatizzazione, da poco sostituito, non è stato ancora attivato. Si lamenta ancora discomfort termico e cattiva qualità dell'aria sui vari piani dello stabile.

**BITONTO:** non ancora attivato impianto climatizzazione nella filiale ristrutturata a causa problemi burocratici all'installazione. Si richiedono urgenti interventi risolutivi.

**BITRITTO:** necessaria ricollocazione postazione gestore Small Business posta immediatamente dietro le casse.

**ALTAMURA 587:** Impianto climatizzazione da anni del tutto insufficiente. D'inverno si sofferisce con stufette in prossimità delle scrivanie. D'estate calore ed umidità sono intollerabili. (vedi relazione RLS). **Si richiede intervento urgente.**

**ANDRIA VIA LOTTI:** impianto climatizzazione inadeguato. Discomfort termico e cattiva qualità dell'aria in caso di particolare affluenza di clientela. Rischio elevato per porta a taglio con apertura verso l'interno del salone ove staziona la clientela (vedi relazione RLS).

**BARLETTA GARIBALDI:** necessari interventi per soluzione problemi barriere architettoniche. (relazione RLS nonché segnalazione RR.SS.AA. di Barletta consegnata nel corso dell'incontro).

**LECCE FILIALE IMPRESE:** sprovvista ingresso disabili.

**LECCE P.ZZA S. ORONZO:** impianto climatizzazione inadeguato. **Necessita sistemazione urgente.**

**SAMMICHELE SALENTINO:** umidità diffusa sulle pareti.

**FASANO:** si segnala caduta calcinacci dal tetto. Si richiede verifica.

**OSTUNI:** colleghi ammassati in spazi strettissimi causa blocco lavori presso altra filiale. Si richiede di conoscere tempi previsti per il termine dei lavori in filiale.

**LATIANO:** colleghi tutt'ora costretti a lavorare in un container. Si richiede di conoscere tempi previsti per il termine dei lavori in filiale.

**ISGS BARI:** problematiche varie e rilevanti segnalate in occasione della recente visita del R.L.S. **Necessitano interventi urgenti.**

## CONCLUSIONI

L'incontro, pur avendo affrontato con buona dialettica temi rilevanti, è stato **del tutto carente in tema di informativa preventiva**. L'oramai ben nota reticenza dell'Azienda sull'argomento è del tutto confermata. Restano pertanto in sospeso alcune importanti questioni legate ad aspetti d'informativa preventiva che vanno affrontate con urgenza, senza attendere la prossima scadenza trimestrale. **Innanzitutto le ricadute in ordine alla razionalizzazione della rete con gli accorpamenti previsti il 21 giugno, per le quali la delegazione aziendale nulla ha riferito, necessitano di una sessione supplementare di incontro.** In tali fattispecie infatti il confronto deve essere preventivo come peraltro inequivocabilmente affermato in data **31/3/2014 dal Tribunale di Taranto** ove Intesa Sanpaolo e Banco di Napoli sono stati condannati per condotta antisindacale "...consistita nella violazione dell'obbligo di informativa e di consultazione in ordine al programma di accorpamento delle filiali...". Incombono inoltre altre questioni in tema di orario multiperiodale e salute e sicurezza che necessitano di risposte il più possibile tempestive ed in ogni caso preventive rispetto alla fase attuativa. Confermiamo pertanto quanto già anticipato nel corso del confronto, ribadendo che **l'incontro del 9 maggio 2014 non possa che ritenersi interlocutorio e debba necessariamente aggiornarsi e proseguire appena possibile ed in tempo utile.**

Bari, 23 maggio 2014