

Documento conclusivo del Direttivo del Gruppo Intesa Sanpaolo del 2 e 3 marzo 2015

Il Direttivo FISAC/CGIL del Gruppo Intesa Sanpaolo ha analizzato il difficile contesto economico, politico e sociale del Paese e del Settore bancario. Il cambiamento profondo delle regole del gioco del mondo del lavoro da parte del Governo con il Jobs Act e le posizioni di ABI per il rinnovo del CCNL mettono sotto attacco i diritti, impianti contrattuali e salariali.

L'altissima adesione allo sciopero del 30 gennaio anche nel nostro Gruppo e la partecipazione di tante colleghe e colleghi nelle manifestazioni sono la dimostrazione di una diffusa consapevolezza di Lavoratrici e Lavoratori del livello dello scontro.

Riteniamo che il rinnovo del CCNL sia l'obiettivo strategico di tutela economica, normativa e occupazionale dei lavoratori del settore, nonché per la difesa del doppio livello di contrattazione.

Per questo, solo dopo il rinnovo del CCNL sarà possibile aprire la negoziazione delle ricadute del Piano Industriale e del Nuovo modello di servizio.

Siamo impegnati sia a livello centrale che decentrato a un costante lavoro di denuncia di storture, contraddizioni, criticità e di richiesta di soluzioni inerenti all'organizzazione del lavoro, sia per la rete che per ISGS e società prodotto.

La nostra azione su banca estesa, incalzando l'azienda in ogni occasione di confronto, ha portato finalmente alla riduzione degli orari di apertura delle filiali flexi per adattarli alle diverse esigenze espresse dai territori. Si tratta di interventi ancora insufficienti (anche in considerazione della carenza di organico, sia pur disomogenea), ma che vanno nella direzione da noi richiesta.

In questa fase l'emergenza è rappresentata dall'incremento esponenziale della quantità e qualità delle pressioni commerciali improprie. Dai territori emergono continue e documentate denunce di richieste di dati giornalieri, riunioni con atteggiamenti ai limiti del vessatorio, mail intimidatorie. Questa diventa una delle priorità alla ripresa del confronto di gruppo.

Inoltre, sul Nuovo modello di servizio evidenziamo:

- la divisione della Rete in tre filiere commerciali, qualora non vengano attuati i necessari interventi volti a favorire la cooperazione fra le filiali personal / retail / imprese, comporta enormi rischi di competizione interna e di rottura dello spirito di squadra;
- il trasferimento delle attività transazionali dallo sportello ai canali alternativi deve essere gestita con la gradualità necessaria per non rompere il rapporto di fiducia con i clienti che hanno subito innumerevoli cambiamenti di orario, di filiale, di gestore, di modalità di servizio;
- nelle filiali personal vanno chiarite le modalità di servizio, le competenze, il rapporto con la filiale retail, la gestione del cliente in caso di assenza del gestore, la distribuzione dei turni in correlazione con i turni della filiale retail;
- nelle filiali retail, va ridefinita la portafogliazione dei clienti aziende retail e i clienti personal residui;
- mancano le competenze per gestire i clienti aziende retail e professionisti ed è urgente predisporre specifica formazione, di fatto la grande assente nel nuovo modello di servizio;

- nei punti di consulenza, di cui permangono perplessità sull'effettiva efficacia commerciale, viene ribadita la richiesta di esternalizzazione del caricamento del bancomat;
- nelle filiali che effettuano il servizio di cassa fino alle ore 13.00 va allargata l'installazione del CICO, per ridurre i tempi di quadratura, anche nelle filiali con più di tre persone;
- è necessario anticipare la chiusura delle filiali al pubblico rispetto al termine dell'orario di lavoro, per permettere di completare l'operatività di supporto;
- nelle filiali imprese, l'ingresso di clienti small business e l'ulteriore segmentazione della clientela imprese ha stravolto la portafogliazione sui gestori, alimentando confusione nell'operatività e mettendo a rischio il presidio della clientela. Il numero degli addetti è inadeguato e la modalità operativa organizzata in pool non funzionale alla gestione delle pratiche e al rapporto con i clienti. Occorre definire l'attività di estero specialistico, in parte svolta dalle filiali imprese e in parte presso ISGS. Va chiarita e completata la presenza di Specialisti finanza d'impresa, definendo l'organizzazione anche di Mediocredito.

Per quanto riguarda ISGS, nell'ambito di un confronto complessivo sulle ricadute del piano industriale, in particolare occorre:

- chiarire l'organizzazione del lavoro del settore operations nel quale continuamente vengono spostate lavorazioni tra poli geografici, si sperimentano distribuzioni di orari che non producono i risultati sperati e si ricorre con leggerezza a esternalizzazioni evitabili;
- affrontare il problema complessivo degli orari, in particolare nei settori più coinvolti nello sviluppo progettuale, quali la DSI, in modo da garantire ai lavoratori il rispetto dei loro diritti contrattuali e con l'obiettivo di creare nuova occupazione.

Poiché ogni cambiamento si può realizzare solo con la partecipazione e la condivisione dei colleghi, rivendichiamo:

- una formazione adeguata e realmente finalizzata allo sviluppo delle competenze;
- il riconoscimento economico e normativo trasparente e contrattato dei ruoli professionali, coerente con lo sforzo richiesto e la professionalità espressa dai colleghi;
- il radicale cambio di atteggiamento da parte dell'Azienda a tutti i livelli e in tutte le realtà in merito alle pressioni per la ricerca di maggior produttività, rimuovendo la continua richiesta di report giornalieri, se non addirittura orari, al limite dell'impedimento lavorativo vero e proprio.

In questa fase è del tutto sbagliata e pericolosa l'ipotesi di spostare la gestione del personale tra le funzioni dei Direttori di Area.

In ogni caso contestiamo il trattamento previsto per i Direttori di Area (che è stato definito individualmente, in sostituzione e al di fuori della contrattazione collettiva) e riteniamo la sospensione delle indennità di direzione e di ruolo irrispettosa dello sforzo professionale dei colleghi in questa fase di cambiamento.

La comunicazione, senza confronto, sul sistema incentivante per la rete (di cui non si conoscono ancora gli importi stanziati complessivamente e per figura professionale) sposta all'anno prossimo la possibilità di negoziare un premio di risultato.

Per il 2014 rivendichiamo l'erogazione del premio aziendale, anche alla luce dei risultati di bilancio.

Prima dell'avvio della contrattazione, appena ci saranno le condizioni con il rinnovo del CCNL, sul premio aziendale e sulle ricadute del piano industriale, verrà convocato il Direttivo di Gruppo.

Il Direttivo FISAC/CGIL, infine, conferma l'avvio della fase di preparazione dell'Assemblea Organizzativa del Gruppo a valle del rinnovo del CCNL e delle relative assemblee dei lavoratori.