



Area Emilia Est - Trimestrale 15.11.2016

Martedì 15 novembre, si è svolto il consueto incontro trimestrale previsto dal protocollo Relazioni Industriali, con la partecipazione da parte aziendale dei colleghi dell' Uff. Relazioni Industriali (Alessandra Piccione, Amedeo di Vincenzo, Giuseppe Moretti,), del Personale di D.R. (Cristina Bonzano, Maria Irene Tedesco) e di Carisbo (Patrizia Frisoni). Non erano presenti, come da noi richiesto, i Rappresentanti della Direzione Immobili, della Prevenzione e Protezione e della Sicurezza Fisica, in quanto, secondo l'Azienda, nel nostro territorio non vi sono criticità che ne giustificassero la presenza.

Abbiamo rappresentato all'azienda come invece a nostro avviso sarebbe stata utile la presenza di rappresentanti di questi uffici per affrontare alcuni temi relativi alla sicurezza (gestione CSA) e alla comunicazione preventiva dovuta agli RLS rispetto a moving, ristrutturazione e chiusura filiali, a volte, non tempestiva e dettagliata come dovrebbe essere.

STRAORDINARIO E NRI

Ci sono stati presentati i dati di area al 30/09/2016 e ci siamo subito concentrati su un aspetto relativo all'andamento dello straordinario e alla sua distribuzione di cui riportiamo la tabella a titolo esemplificativo:

| AZIENDA | NR RISORSE | NR H STRAORDINARIO | H MEDIE NEL PERIODO |
|----------------|------------|--------------------|---------------------|
| BANCA PROSSIMA | 9 | 0 | 0 |
| CARISBO | 1.370 | 302 | 0,3 |
| ISGS | 362 | 743 | 2,8 |
| ISP | 451 | 1758 | 6,1 |

Abbiamo chiesto all'azienda spiegazioni rispetto all'evidente squilibrio nello straordinario riconosciuto ai colleghi di ISGS e, in particolare, di ISP rispetto a Carisbo: un divario a nostro avviso incomprensibile anche in considerazione delle tensioni a cui è sottoposta la Rete a causa di continui malfunzionamenti delle procedure e delle continue pressioni per il raggiungimento di sempre più ambiziosi risultati commerciali. L' Azienda ha motivato adducendo l'imprevedibilità dei carichi di lavoro in ISGS per la parte DSI, e in ISP per il Corporate e il Risk Managment, che genera gran parte dello straordinario anche per la mancanza di risorse skillate da inserire per il potenziamento della struttura.

Noi abbiamo invece sottolineato come invece ancora troppo spesso nella Rete vi sia il ricorso allo straordinario che viene impropriamente giustificato con la causale NRI: i colleghi si fermano in filiale per portare a termine le tante attività accumulate a causa dei continui disservizi delle procedure, non certo perchè fuori piove o devono aspettare il treno. L'Azienda ha ribattuto che lo straordinario spesso si determina per una cattiva organizzazione del lavoro e che stanno sensibilizzando i Direttori su questo aspetto e rispetto alle casistiche che abbiamo sottoposto ci ha risposto:

- non è giustificato lo straordinario in caso di accorpamenti di filiali in quanto la filiale è informata con largo anticipo e deve essere in grado di organizzare l'attività connessa al trasloco senza ricorrere allo straordinario
- non è consentito lo straordinario per la gestione dell'appuntamento con il cliente in quanto il gestore che conosce il proprio portafoglio deve saper pianificare correttamente la sua agenda e, nel caso di appuntamento preso dalla filiale on line al termine del proprio turno, è autorizzato a spostare l'appuntamento se rischia di effettuare straordinario.
- non è consentito lo straordinario per la quadratura della cassa, la quadratura può essere effettuata il

giorno successivo.

- i Direttori di filiale per lo straordinario devono ricorrere prioritariamente alla prestazione dei quadri direttivi a cui il CCNL attribuisce caratteristiche di flessibilità temporale.

In considerazione delle disposizioni aziendali richiamiamo i Responsabili di Filiale al rispetto della normativa e alle disposizioni di legge (contrattuali, fiscali e contributive) e li invitiamo a favorire l'uscita dei Dipendenti al termine dell'orario di lavoro, se non autorizzati dall'ufficio del Personale ad effettuare lo straordinario. Inoltre invitiamo nuovamente i Colleghi a non fermarsi nei locali della banca senza la preventiva autorizzazione, in quanto privi di copertura assicurativa e a rischio di incorrere in sanzioni disciplinari.

GESTIONE CSA E INDIRIZZO DELLA CLIENTELA AL SUO USO IN ALTERNATIVA ALLA CASSA CON OPERATORE

Abbiamo segnalato all'azienda che, non essendoci indicazioni aziendali chiare sulla gestione della CSA in alternativa alla cassa con operatore, ogni Responsabile di Filiale dà la sua interpretazione personale e stabilisce il proprio "modus operandi", creando forte disorientamento nella clientela; pertanto abbiamo chiesto all'Azienda di fornire alle filiali disposizioni sulle modalità operative da tenere. L'azienda ha segnalato che l'utilizzo della CSA è molto migliorato: si è ritenuto di procedere ad un'accelerazione nell'utilizzo nel periodo estivo al termine del quale si è cercato di proseguire per incentivarne l'uso e vincere le resistenze culturali dei clienti. Anche la richiesta di file relativi alle operazioni effettuate con la cassa fisica sono a "discrezione delle filiali" e servono per monitorare il fenomeno dei "fermo macchina" e aiutare i colleghi nell'accompagnare i clienti al cambiamento. A detta dell'Azienda la gestione del cambiamento va gestita con fermezza ma anche con buonsenso: **per quanto ci riguarda abbiamo riscontrato che abbondiamo della prima e scarseggiamo del secondo, come dimostra il fatto che le operazioni di carico e svuotamento delle CSA, presenti prevalentemente nelle filiali flexi, per questioni di sicurezza dovrebbero essere fatte inserendo l'ingresso manuale per i clienti, monitorando quindi il flusso della clientela, ma nei fatti tali accorgimenti non possono essere messi in atto in quanto l'accesso del pubblico è continuo.** Invitiamo pertanto i colleghi ad osservare scrupolosamente le indicazioni di sicurezza nella gestione della CSA al fine di non mettere a repentaglio la propria sicurezza, quella dei clienti e i beni della banca. Vi invitiamo a contattare gli RLS aziendali in carica al fine di ricevere indicazioni precise al riguardo.

NUOVO SPORTELLO WEB E PROCEDURA MUTUI

Sull'avvio del nuovo sportello web abbiamo evidenziato forti criticità malgrado fosse stato preceduto da diversi mesi di pilota:

- è stata fatta poca formazione e il passaggio di consegne tra colleghi nelle filiali estese, quindi soggetti a turnazione, è stato sottovalutato
- le procedure sono ancora lente, le anomalie frequenti e a farne le spese sono i clienti per i disservizi generati e i colleghi per lo stress a cui sono sottoposti.
- la colorazione scelta per la nuova procedura affatica maggiormente la vista

L'Azienda ha risposto che trattandosi di un cambio di interfaccia, e non di procedure, l'intervento formativo è stato mirato a dare nozioni di carattere generale ed è comunque stata mantenuta la possibilità di lavorare con il vecchio sistema (Duality). I test sono stati fatti, ma il passaggio in produzione è sempre una fase delicata.

Abbiamo poi riportato le note ed evidenti, basti pensare alle consistenti giacenze di pratiche a magazzino, criticità collegate alla nuova procedura mutui, in un contesto di innalzamento dei tassi: i rallentamenti procedurali penalizzano ancora una volta i clienti, ma anche i colleghi che anche in questo caso si devono far carico di potenziali errori derivanti dalla procedura, di rispondere ai clienti per i disservizi della procedura e ai capi per il mancato raggiungimento dell'obiettivo commerciale.

Abbiamo chiesto all'azienda di garantire i colleghi nel caso in cui incorrano in errori determinati dai disservizi del sistema: l'Azienda si è resa disponibile a sensibilizzare l'ufficio normativo, che segue i provvedimenti disciplinari, affinché le problematiche derivanti da cattivi funzionamenti degli strumenti di lavoro siano tenuti, in questi frangenti, nella dovuta considerazione; a detta dell'Azienda tutti questi cambiamenti, pur avendo un costo iniziale, ci consentiranno, a regime, di liberare più tempo per l'ascolto del cliente e per l'attività commerciale.

PRESSIONI COMMERCIALI

Da tempo stiamo segnalando all'Azienda la sofferenza dei colleghi a causa di un clima aziendale fortemente deteriorato: maleducazione, mancanza di rispetto della dignità e professionalità dei colleghi, minacce di trasferimenti o cambi di ruolo, graduatorie nominative in violazione alla privacy, assillanti richieste di report

inutili, sollecitazioni pressanti alla vendita e scarsa attenzione al richiamo del rispetto delle regole, rischiano di produrre nei fatti, non nelle regole scritte dalla banca, dei modelli completamente distorti. La percezione è che esiste una Banca, che guarda al Codice Etico, la nostra Carta Istituzionale, ci ricorda le regole e ne chiede il rispetto, e una Banca che invece si concentra esclusivamente sul raggiungimento di immediati obiettivi di profitto piuttosto che di crescita complessiva: tutto ciò genera un 'black out' comunicativo che determina nei colleghi smarrimento e malessere.

Abbiamo rimarcato all'Azienda che il miglioramento del clima aziendale, anche in vista degli ambiziosi obiettivi che verranno richiesti ai colleghi nel 2017 e il rispetto degli accordi sottoscritti rappresentano per le organizzazioni sindacali una priorità. Abbiamo ricordato come il nostro Codice Etico faccia un esplicito richiamo ai principi di condotta verso i clienti quali per citarne alcuni - "Ascolto e dialogo", "trasparenza" ed "equità" - e verso i collaboratori - "il rispetto della persona", "valorizzazione e motivazione", "ascolto e dialogo" e "coesione", principi che facciamo fatica a ritrovare nella realtà in cui oggi lavoriamo. L'Azienda ha ribattuto chiedendoci di riconoscere i piccoli cambiamenti intervenuti e ha confermato di voler proseguire il percorso intrapreso di "educazione" dei "capi" ad uno stile di leadership meno autoritario e più democratico.

Invitiamo le Colleghe ed i Colleghi a proseguire nella segnalazione di comportamenti scorretti, offensivi, in violazione degli accordi sottoscritti, del Codice Etico e del Codice di comportamento interno: l'accordo del 7/10/2015 "Politiche commerciali e clima aziendale" ha istituito la casella di posta iosegnalo@intesasanpaolo.com a cui possono essere segnalate anche per tramite del sindacato ogni atteggiamento, pressione o azione lesiva della dignità ed in contrasto con le prescrizioni dell'accordo con la garanzia della massima riservatezza del segnalante.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE, RICORSI E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nel 2015 c'è stato un incremento delle valutazioni al di sotto di "in linea con le attese di ruolo" e abbiamo chiesto pertanto all'Azienda il numero di ricorsi effettuati e l'esito degli stessi: sono stati effettuati 17 ricorsi, nessun ricorso è stato accolto completamente, in alcuni casi il ricorso ha determinato però un innalzamento di alcuni indicatori (KPI) della prestazione. Abbiamo evidenziato all'azienda che a nostro avviso le risposte fornite ai colleghi sono simili, standardizzate e mancano degli elementi necessari per comprendere le ragioni del mancato accoglimento di revisione del giudizio. Inoltre, abbiamo lamentato la mancanza della consegna della copia della verbalizzazione effettuata dal personale in occasione del ricorso: il CCNL non fornisce indicazioni ostative al riguardo e in passato, in taluni casi, sappiamo che il verbale dell'incontro è stato fornito. Anche in merito al colloquio di metà anno (Mid Year Review), la fase di verifica intermedia della valutazione che consente al Responsabile di informare il proprio collaboratore sull'andamento della prestazione e di focalizzare la sua attenzione sugli indicatori considerati più importanti in relazione alle attività assegnate nel 2016, ci sembra non vi sia stata uniformità: in alcuni casi è stato effettuato in altri no, pertanto abbiamo chiesto all'azienda chiarimenti al riguardo. L' Azienda ha risposto che il colloquio dovrebbe essere effettuato con tutti i collaboratori dando però priorità a coloro che risultano essere "non in linea con le attese di ruolo": **abbiamo richiesto che per trasparenza nei confronti dei colleghi venga rilasciata una scheda, come del resto avviene in altre Direzioni, con l'indicazione delle aree di miglioramento, al fine di favorire il percorso di consapevolezza dei colleghi e "migliorare" la trasparenza del processo valutativo.**

L' Azienda inoltre, dietro nostra specifica domanda, ci ha confermato che la valutazione non si basa sul venduto, ma sui comportamenti agiti e che il ruolo del personale è di collaborazione con la parte commerciale, ma autonomo nelle scelte decisionali in materia di trasferimenti, part time e crescita professionale. Abbiamo auspicato che nel futuro non si verificano più, come purtroppo si è verificato per casi isolati in passato, situazioni ambigue che inducano i colleghi a mettere in dubbio la correttezza dei gestori nella modalità di gestione del personale.

CONSOLIDAMENTO PERCORSI PROFESSIONALI

L'accordo sui percorsi sottoscritto ad ottobre 2015 prevede, in questi primi due anni di sperimentazione, il consolidamento dell'indennità nel caso in cui venga mantenuta la medesima complessità di portafoglio o di filiale sino alla fine del 2016: lo spostamento di Direttori a Filiali con complessità inferiore come lo spostamento di clienti da un portafoglio all'altro potrebbero mettere in discussione il consolidamento dell'indennità per cui abbiamo chiesto all'Azienda particolare attenzione a questo aspetto al fine di non penalizzare i colleghi.

L'Azienda dopo aver premesso che l'Accordo non prevede vincoli per le parti al mantenimento della medesima complessità, ci ha assicurato che gli spostamenti vengono valutati con la massima attenzione e che vengono effettuati solo per motivi di carattere gestionale o commerciale.

FORMAZIONE

Abbiamo rivendicato il diritto dei colleghi ad effettuare la formazione in assoluta serenità al fine di poter

aumentare e consolidare la loro professionalità: ai “capi” deve essere fatta cultura anche su questo importante aspetto, la formazione, elemento di vanto del nostro Gruppo, non può essere messa in secondo piano rispetto alla vendita, ma deve essere intesa da tutti come un investimento in prospettiva, teso a migliorare la qualità del Capitale Umano della Banca e di conseguenza del servizio alla cliente.

ISP UFFICIO DELIBERA EX ISPF

Abbiamo nuovamente evidenziato il persistere della problematica, dei poteri di delibera per i colleghi di ISP, aree professionali, di provenienza ISPF, che esitano le pratiche non auto approvate dal sistema: i colleghi, approvano di fatto la pratica a sistema, ma non hanno evidenza delle liste di pratiche approvate e firmate per la regolarizzazione dai responsabili (quadri direttivi) a cui, per policy aziendali, è formalmente in capo la delibera. L'Azienda ritenendo che la questione fosse stata già risolta a suo tempo e ci ha assicurato che effettuerà delle verifiche al riguardo di cui ci darà riscontro.

CRB CLUB BOLOGNA

Abbiamo rappresentato all'azienda che, a detta della stampa locale, la trattativa per la vendita della struttura del CRB risulta essere ormai in fase finale. La nostra preoccupazione è rivolta ai 7 dipendenti Carisbo che operano all'interno della struttura per i quali abbiamo richiesto che da Capogruppo arrivino segnali positivi rispetto alla loro riconversione: abbiamo ribadito all'Azienda la nostra ferma intenzione a mettere in campo tutte le iniziative necessarie in difesa dell'occupazione.

L'Azienda ci ha confermato le notizie di stampa e ha raccolto il nostro messaggio rispetto alle garanzie occupazionali dei colleghi coinvolti. Attendiamo al riguardo degli aggiornamenti.

WELFARE TERRITORIALE

A seguito delle richieste sindacali avanzate in tema di welfare territoriale abbiamo ottenuto nei mesi scorsi i seguenti risultati:

1. una convenzione iniziale con scontistica dedicata e diritto di prelazione in alcuni asili nido su Bologna e territori limitrofi
2. un accordo con Tper che prevede la possibilità di rateizzare mensilmente l'abbonamento annuale, richiedibile dalla postazione di lavoro e consegnato presso il luogo di lavoro del richiedente, con un contributo per il 2016 da parte di ALI di 20 €.

Abbiamo quindi chiesto riscontro all' Azienda in merito alla richiesta avanzata a suo tempo per la creazione di aree ristoro nei contesti in cui vi fossero gli spazi necessari. L'Azienda che quest'estate ci aveva anticipato la disponibilità a creare un'area break in cui conservare il cibo, riscaldarlo e per la consumazione dei pasti nell'immobile di S. Domenico/Cavour, ci ha confermato che la richiesta è in fase finale d' autorizzazione, ma non è ancora in grado di comunicarci il tempo necessario per la realizzazione dell'area.

MOVING PALAZZO VIA INDIPENDENZA 2

A seguito dei lavori di ristrutturazione del quarto piano del palazzo di via Indipendenza 2, alcuni colleghi, prevalentemente di ISGS, sono stati spostati in S. Domenico in modo definitivo. L'Azienda ha deciso di procedere alla risistemazione, per ora, del solo quarto piano, per adeguare gli ambienti e valorizzare i beni di proprietà: i lavori dovrebbero terminare a fine anno.

Bologna, 29 novembre 2016.