



PROBLEMI? PER L'AZIENDA...TUTTO VA BENE, MADAMA LA MARCHESA

Nei giorni passati, a Parma, si è tenuto il periodico incontro tra le Organizzazioni Sindacali FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL e UILCA, in rappresentanza delle lavoratrici e dei lavoratori dell'Area Emilia Ovest, e la Delegazione aziendale (presenti l'Ufficio Relazioni Industriali di Gruppo e la Direzione Regionale del Personale). Di seguito, alcuni temi oggetto di confronto:

SPORTELLI WEB E PROCEDURA MUTUI; CHE DISASTRO !

Procedure malfunzionanti, con anomalie persistenti e tempi allungati per l'effettuazione delle operazioni, formazione limitata ad un'ora di "Lynch" destinata ad un addetto per filiale; l'azienda tende a minimizzare la situazione, i forti disagi per chi lavora (con incremento del rischio di errori) e i pesanti disservizi per la clientela, che stanno generando notevoli lamentele e, in alcuni casi, anche momenti di tensione dovuti alle lunghe attese di chi accede alle filiali.

Magari i ticket web calano, come dice l'azienda, ma i problemi principali restano; il mantenimento della possibilità di lavorare "a vecchio" e il rallentamento del roll-out, permettono di sopravvivere alla situazione ma assomigliano ad un "pannicello caldo", non sufficiente in prospettiva, con un'azienda che ci fa percepire un senso di impotenza di fronte alla necessità di trovare in modo strutturale soluzioni migliorative. Ricordiamo ai colleghi che in caso di ammanchi di cassa dovuti presumibilmente a problemi procedurali devono comunicarlo al Sindacato, al fine di portare il problema all'azienda, che si è resa disponibile a valutare la situazione.

Analoghi problemi sta generando la nuova procedura mutui che non va ... con uno "stock" pesante di pratiche arretrate da gestire che nemmeno le "task force" aziendali, allestite in fretta e furia, sono in grado di smaltire.

Non accettiamo che si tenti di scaricare su colleghe e colleghi la responsabilità di una situazione causata da intollerabili errori operativi e strategici che investono pesantemente l'efficienza del management aziendale.

...E INTANTO, MENO CASSE "FISCHE" E SU CSA / TARM LA CONFUSIONE REGNA SOVRANA

Per "migliorare" un contesto già di per sé piuttosto complicato, l'azienda ha pensato bene di accelerare il processo di riduzione delle cosiddette casse "fische", arrivando a scelte incomprensibili quale, ad esempio, quella di lasciare, in filiali HUB già stressate da una pesante operatività, un solo sportello di cassa dotato di CICO (vedi Agenzia di ISP Via Gramsci – Parma) e, laddove ne siano presenti più di una, se ne deve aprire una sola. Con buona pace dei clienti furenti per le lunghe attese... si vede che all'azienda, a differenza di quanto si affermi a parole, non interessa più di tanto avere un positivo riscontro dalla clientela sulla qualità del servizio. **Però, non si cerchi di scaricare le colpe di scelte manageriali palesemente assurde sulle colleghe e sui colleghi, che anzi ne sono le principali vittime !!!**

Obiettivo dell'azienda sarebbe quello di incrementare l'utilizzo dei CSA/TARM (dove installate, queste macchine spesso si bloccano e richiedono frequenti interventi tecnici) a costo di generare situazioni al limite dell'ingovernabilità e rischiose dal punto di vista di salute e sicurezza, anche in rapporto alla gestione dei valori, a "cassa continua" e a carico/scarico di CSA/TARM/ATM, che devono essere effettuate alla presenza contestuale di 2 colleghi e seguendo con scrupoloso rispetto le norme di sicurezza. A questo proposito l'Azienda ha ribadito che **NELLE FILIALI SEMPLICI E' TASSATIVAMENTE VIETATO EFFETTUARE TRANSAZIONI OPERATIVE DOPO LE ORE 13 (quindi bisogna organizzarsi per tempo per evitare presenza di code a ridosso di quell'orario) E CHE, LADDOVE INSTALLATO, IL TIME LOCK DEVE ESSERE INDEROGABILMENTE INSERITO NON OLTRE LE ORE 13,40 E I VALORI, CONSEGUENTEMENTE, INACCESSIBILI A PARTIRE DA TALE ORARIO.**

Non accettiamo che colleghe e colleghi, a causa di scelte organizzative sbagliate, diventino come "parafulmini" sui quali si scaricano aggravii di lavoro e uno stress sempre maggiore, anche rispetto ad un rapporto con la clientela che diventa sempre più difficile da gestire.

STRAORDINARIO SOLO SE AUTORIZZATO E PAGATO... E NIENTE NRI

Uno stato di cose come quello sopra rappresentato si presta ad incrementare il lavoro straordinario.

In effetti, dati aziendali alla mano, il ricorso al lavoro straordinario è aumentato nell'ultimo trimestre (nella sola Area Emilia Ovest, 2958 ore pagate per ISGS, 301 ore per ISP e 44 per Carisbo, oltre ai corrispettivi accantonamenti in Banca Ore) ma allo stesso modo, ci risulta che ancora in tanti (troppi) casi, colleghe e colleghi delle Aree Professionali (i Quadri hanno la cosiddetta Autogestione) si fermano per ultimare il lavoro e poi giustificano la loro presenza con la causale NRI. **NON VA BENE !!!**

L'azienda, come per altri aspetti, ha tentato di ridimensionare la portata della questione, e ha ribadito che:

- **per effettuare, solo per casi di imprescindibile urgenza e necessità, LAVORO STRAORDINARIO bisogna essere autorizzati dal proprio Responsabile diretto, altrimenti bisogna uscire rispettando il proprio orario di lavoro** (e se il responsabile ha dubbi sul fatto che quel tipo di attività rientri tra quelle autorizzabili allo straordinario, deve contattare l'Ufficio Personale);

- NRI va inserito SOLO quando ci si ferma dopo l'orario per fare attività non lavorative di natura personale ... ma appare evidente che non è così, chi si ferma è lì per lavorare !!!

Bisogna assolutamente evitare che il ricorso allo straordinario venga impropriamente giustificato con la causale NRI; è fondamentale che venga rispettato in modo scrupoloso l'orario di lavoro anche perché, lo ricordiamo e ce lo ribadisce l'azienda stessa, chi si ferma nei locali della Banca senza essere preventivamente autorizzato è "scoperto" dal punto di vista assicurativo e in una situazione di forte rischio, anche per eventuali sanzioni disciplinari.

Come Sindacato abbiamo richiesto l'eliminazione della causale NRI, su cui l'azienda si è riservata di rispondere; certamente, se il problema non si risolverà a breve sarà inevitabile la messa in atto delle conseguenti attività di controllo e relative denunce del caso.

BANCA ORE E PCR ...CONTROLLIAMO BENE PER EVITARE DI PERDERE I NOSTRI DIRITTI

Sta arrivando la fine dell'anno e, quindi, invitiamo le colleghe e i colleghi a controllare sulla propria posizione in Intesap la scadenza della Banca Ore, utilizzando entro il 31.12.2016 le ore in scadenza (oltre 13.000, secondo i dati aziendali, le ore non fruite al 30.09.2016), e a fruire il PCR entro fine anno per evitare di perdere i propri diritti, prioritariamente rispetto alle Ferie che, se non fruite, non vengono perse ma portate a nuovo, per l'utilizzo, al 2017. Ricordiamo che, comunque, la Banca delle Ore non può essere cancellata così come da previsioni del CCNL.

BANCA ESTESA IN PIAZZALE BATTISTI A PARMA... TANTI DISAGI PER POCO (O NULLA) ...

L'introduzione della Banca Estesa nella Sede di ISP – Piazzale Battisti a Parma, come già in altre filiali presenti nella nostra Area Emilia Ovest, ha rivelato le stesse problematiche già a suo evidenziate altrove e che abbiamo ribadito all'azienda: in particolare, turni di lavoro comunicati con preavvisi settimanali (e non mensili come previsto) con scoperture negli orari (in particolar modo per le attività di sportello, ma non solo) con relativi sovraccarichi di lavoro, presenza di un numero insufficiente di colleghe/i nelle fasce orarie rispetto alle necessità richieste dal maggior afflusso di pubblico (quelle centrali della giornata). In quest'ultima "filiale estesa" si aggiungono anche rischi legati alla sicurezza (che aumenteranno una volta che verranno resi disponibili i piani 2, 3 e 4 a causa degli enormi spazi fisici da coprire sui 2 piani rispetto alle poche risorse presenti nel turno serale e al sabato mattina).

La conciliazione di tempi di vita e di lavoro non può essere solo una dichiarazione di principio ma si deve sostanziare in un reale rispetto delle esigenze personali e familiari delle persone (ad esempio, richieste di part time giacenti).

E, in più, si aggiunge la beffa che a tutti questi disagi, e a fronte dei maggiori costi che derivano dall'introduzione degli orari flexi, non corrisponda in realtà un reale incremento del "business" ma, anzi, oltre ai disagi per i lavoratori anche disservizi per la clientela che tocca agli incolpevoli colleghi gestire e pacare. **L'azienda si è impegnata a verificare la situazione e a correggere eventuali situazioni non conformi.**

FILIALE NEW CONCEPT ... SI CAMBIA IN PEGGIO

Sarà "new concept", ma la filiale Carisbo di Piacenza, frutto di una "razionalizzazione" di due filiali che ha comportato pesanti disagi estivi per lavoratori e clienti, si caratterizza per una serie di problematiche che ci riportano indietro di anni rispetto alla vivibilità degli ambienti e alla qualità del lavoro; spazi di lavoro di dimensioni minimali (in particolare la zona di co-working) e per nulla funzionali (pressoché inagibili per chi ha invalidità), senza spazi per depositare la documentazione di lavoro (a tal punto che bisogna legare il proprio pc con il catenaccio per proteggerlo), posti a sedere non sufficienti per tutti i colleghi in organico...e già si intravedono forti problemi per la gestione programmata dei famosi "salottini" che nella pratica è quasi impossibile rispettare. **Estetica innovativa ma funzionalità del luogo di lavoro che cambia in peggio; urgono interventi migliorativi ed evitare, in questa situazione, ulteriori ossessioni rispetto ai budget e problemi con l'introduzione dello sportello web.**

PER ORA, NO SMART WORKING IN RETE

Al momento non sarà possibile l'utilizzo dello Smart Working che rimane riservato alle direzioni centrali e, in rete, è in sperimentazione solo a Bologna. L'azienda sta ragionando sulla possibilità di estenderne l'eventuale applicazione nelle Filiali Imprese, mentre, in ISGS, si potrà richiedere l'utilizzo nei Servizi che hanno deciso di aderire.

PART TIME...SERVONO PIU' CONCESSIONI PER RIDURRE LE LISTE D'ATTESA

L'azienda sta procedendo nelle concessioni di nuovi part time (ulteriori n. 10 da inizio dicembre) ma la lista d'attesa per colleghe e colleghi di ISP (oltre n. 50 richieste inevase, in gran parte colleghe) rimane eccessiva; ciò a fronte di una percentuale di part time rispetto ai tempi pieni che evidenzia una forte discrasia rispetto alle altre aziende del Gruppo e, quindi, la presenza di ampi spazi per nuovi part time. **Occorre procedere in tempi rapidi ad ulteriori part time con nuove concessioni anche nelle filiali.**

MOBILITA' SOSTENIBILE... AZIENDA DEL TUTTO ASSENTE

Abbiamo ricordato all'azienda che la progettazione di un Piano di spostamento casa-lavoro è obbligatorio per chi ha un numero di lavoratori dipendenti, nel territorio superiore ai 300 lavoratori, come ad esempio a Parma. Ma ancor oggi l'azienda, manchevolmente, non ha mai reso partecipi il Sindacato e i Lavoratori di tale Piano (sempre che sia stato presentato) che dovrebbe essere finalizzato alla mobilità sostenibile e rendere possibili condizioni di miglior favore per i lavoratori nell'utilizzo delle strutture (parcheggi e posti/auto comunali) e dei mezzi di trasporto pubblici. **Abbiamo sollecitato all'azienda un'azione immediata e fattiva in tal senso.**

PERCORSI PROFESSIONALI, L'AZIENDA RISPETTI L'ACCORDO 7.10.2015

Rispetto all'accordo di Gruppo sui "Percorsi professionali" del 7.10.2015 che prevede, con decorrenza gennaio 2015, il consolidamento dopo 2 anni dell'Indennità di Ruolo, a condizione che, se spettante, venga mantenuta la stessa complessità di Portafoglio gestito o di Filiale sino alla fine del 2016, abbiamo verificato casi di spostamento di Direttori di Filiale e di Gestori da una Filiale all'altra e diversi casi di spostamento di clienti da un Portafoglio all'altro. **L'azienda ha escluso che tali spostamenti siano fatti per impedire il consolidamento dell'indennità ... verificheremo se ciò sia o meno corrispondente al vero, perché eventuali iniziative aziendali di quel tipo sarebbero fortemente contrastanti con lo spirito dell'Accordo e non potrebbero che determinare conseguenti risposte sindacali.**

SALUTE E SICUREZZA MANCATA NELLA FILIALE ACCORPATA

Per la filiale Carisbo di Via D'Azeglio a Parma, neo incorporante della Filiale Piazzale Santa Croce, abbiamo segnalato la disorganizzazione in cui versa la nuova filiale e i profondi disagi provocati ai lavoratori chiedendo un immediato intervento per ripristinare una situazione che rispetti la salute e la sicurezza di tutti i colleghi. A tutt'oggi, cioè a distanza di varie settimane dall'accorpamento, queste condizioni non sono state completamente soddisfatte nonostante si siano avvicinati in Filiale tecnici interni ed esterni ad Intesa Sanpaolo. **Continueremo a monitorare la Filiale e ci terremo in costante contatto con le strutture preposte al fine di risolvere i problemi in essere. Per evitare disagi inutili l'azienda dovrebbe agire preventivamente e non ad accorpamento avvenuto, visto che la pianificazione avviene con largo anticipo.**

ORGANICI IN ISGS ...NUOVE ASSUNZIONI IN VISTA

Come già scritto in passato il Polo di Parma dovrebbe esser oggetto, entro il 2016, di 10/15 assunzioni in DSI. Era una richiesta che perveniva dal tavolo sindacale come elemento di compimento del piano industriale e come elemento di prospettiva di sviluppo, ma fino ad oggi ne sono state fatte solo 4. **L'azienda a fronte dei nostri solleciti a completare le assunzioni ha confermato gli obiettivi prefissati.**

LA LEGIONELLA AL CENTRO CONTABILE

Abbiamo invitato l'azienda a fornirci una informativa dettagliata circa l'evento accaduto, con la presenza della Direzione Immobili (Beretta/Resi) e la Direzione Tutela e Prevenzione (Russignaga/Marchionni). Le ultime informazioni risalivano ad una comunicazione aziendale dell'10 ottobre scorso, una mail molto stringata ed alquanto discutibile e lacunosa nei modi che, a suo tempo, abbiamo fortemente contestato.

Dario Russignaga, Responsabile Direzione Tutela Aziendale ha illustrato le iniziative aziendali, scaturite anche da una serie di nostre richieste precisando che, al momento, non risultano colleghe e colleghi che abbiano svolto attività lavorativa presso ISGS Parma che abbiano contratto il batterio.

E' stato attivato un Comitato Scientifico con due professori di Milano e Torino, coordinati dal Prof. Gigli dell'università di Torino, per affrontare la situazione con un approccio di natura tecnica; **abbiamo chiesto di essere**

informati sugli sviluppi delle indagini epidemiologiche sia rispetto ai risultati riscontrati da ASL sia a quelli delle verifiche poste in atto dall'azienda.

Abbiamo chiesto, inoltre, di verificare i contratti di manutenzione e di avviare una forte campagna di tipo formativo e informativo per le lavoratrici e per i lavoratori sul tema, anche rispetto alle modalità di propagazione della legionella e ai comportamenti da tenere per evitare la stessa. Dovranno essere potenziati i controlli di primo livello ed allo stesso modo si interverrà sulle filiali.

L'azienda ha informato che, per ora, non effettuerà nessuna comunicazione esterna in quanto questa deve avere natura istituzionale e deve essere demandata a Comune di Parma ed ASL. Nel frattempo, mentre l'inchiesta della Procura della Repubblica di Parma prosegue, l'assessore regionale alle Politiche per la salute, Venturi, ha comunicato che l'Unità di crisi istituita dalla Regione per far fronte all'epidemia di Legionella disporrà di tutti gli elementi epidemiologici, microbiologici e ambientali per ricostruire l'evento e, per quanto possibile, identificare la fonte di esposizione del contagio e consegnerà la relazione finale all'inizio di gennaio 2017. **Da parte nostra manterremo alta l'attenzione, ora e per il futuro, sulle attività di prevenzione aziendale.**

"RAZIONALIZZAZIONE" LOGISTICA DEGLI EDIFICI DI PARMA

E' in corso un'analisi per razionalizzare l'utilizzo logistico dei principali edifici posti sul territorio di Parma (Piazzale Battisti, Palazzo Sanvitale, Via Langhirano e, inoltre Piazza Garibaldi). Al momento, **tranne la prossima ripresa delle attività di ripristino dei locali al secondo, terzo e quarto piano dell'edificio di Piazzale Battisti che verranno nuovamente utilizzati nel 2017 con attività provenienti da Palazzo Sanvitale, non vi sono ulteriori decisioni assunte,** rispetto ad eventuali ulteriori spostamenti logistici. Abbiamo richiesto che, qualora ciò avvenga, vi sia una tempestiva informazione preventiva.

L'azienda ha confermato che, in caso di accorpamenti di filiali, la comunicazione avverrà con preavviso di 50/60 gg. e che darà pronta informazione nei casi di "moving" logistico di personale tra un edificio e l'altro.

INTEGRAZIONE DELLE AZIENDE DI BDT SUL TERRITORIO

L'azienda, a fronte di reiterata nostra richiesta come Organizzazioni Sindacali, ha ribadito che al momento **NON VI E' ALCUNA NOVITA' IN MERITO AD OPERAZIONI SOCIETARIE CHE RIGUARDINO CARISBO ED ISP, IN RELAZIONE ALL' INTEGRAZIONE DI TALI MARCHI DI BDT OGGI COMPRESI PER IL GRUPPO ISP SUL TERRITORIO** facendo presente, inoltre, che con ogni probabilità vi saranno ulteriori altre trimestrali nelle Aree interessate prima che si arrivi ad una eventuale definizione di tali operazioni.

E' stato anche ribadito che, considerati gli obblighi procedurali di legge e contrattuali, anche rispetto al confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali, se ne dovrà comunque parlare con congruo anticipo.

PRESSIONI COMMERCIALI

Il deterioramento del clima lavorativo ed aziendale causato dalle indebite pressioni commerciali e il mancato rispetto dell'accordo sulle politiche commerciali è un elemento ormai conclamato e inaccettabile.

Dopo le diverse segnalazioni inoltrate dal Sindacato, nonostante vi sia stata, almeno a parole, l'assunzione di consapevolezza rispetto ad una serie di comportamenti deprecabili e controproducenti, non si è ancora arrivati a miglioramenti significativi della situazione. Evidentemente le azioni che l'azienda afferma di aver messo in campo non si sono rivelate adeguate e quindi, nel rassegnare la nostra insoddisfazione, abbiamo richiesto di porre rimedio a questa situazione. E' altrettanto evidente, come abbiamo sottolineato in maniera decisa nell'incontro, che il problema nasce "a monte", ed è lì che bisogna agire, perché è da lì che nascono le storture. E il messaggio che stiamo lanciando da mesi, deve essere accolto con una risposta adeguata, ferma e decisa. La Direzione aziendale ERMAM deve sentirsi responsabile di quello che, a cascata, arriva addosso ai colleghi.

Invitiamo le Colleghe ed i Colleghi a continuare a segnalarci tutti i casi di comportamenti scorretti ed offensivi della loro dignità personale e professionale in modo da poter effettuare, come Sindacato, le opportune segnalazioni così come è già stato fatto in maggio e in agosto di quest'anno, portando all'attenzione del Comitato Welfare "pratiche commerciali" nella Direzione ERMAM.

Parma, 14 dicembre 2016

RSA FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA
Gruppo ISP Area Emilia Ovest