



...NON E' CAOS, è "EVOLUZIONE COSTANTE" ... ma NON nell'Area Emilia Ovest

Si è svolto a Parma, nella sede di Via Langhirano, il 16 dicembre scorso, l'ultimo incontro del 2019 (la cosiddetta "trimestrale") tra le Organizzazioni Sindacali e la Delegazione Aziendale composta da Enzo Vozza, insieme ad Amedeo Di Vincenzo e Candia Mosca, Referente dell'Ufficio Relazioni Sindacali di Gruppo per la nostra Direzione Regionale, Stefano Zingaretti, Responsabile del Personale e Assistenza Rete della Direzione Regionale, Fabrizio Filippa, Ctpar.

L'incontro si è aperto con l'intervento di Stefania Bergamaschi, Direttore Commerciale Imprese, che ha illustrato l'andamento nei primi 9 mesi dell'anno della Direzione Regionale; i dati mostrano uno scostamento negativo (-3,9% rispetto allo stesso periodo del 2018) su tutti i comparti (Retail -1,7%, Personal -6,8%, Imprese -5,2%), con un recupero negli ultimi mesi soprattutto nel Personal.

E' stato messo in evidenza come tutti i colleghi della Direzione abbiano lavorato in modo apprezzabile sul presidio della clientela, con attenzione particolare alla qualità del credito e con un alto rispetto del "metodo", come richiesto dall'Azienda, anche con picchi oltre il 100% di incontri su Offerta Fuori Sede.

In conclusione, Bergamaschi riporta che i ricavi sono di poco al di sotto del 100%, ma sono comunque in linea con l'andamento complessivo di Banca dei Territori.

Dopo la breve relazione, è sorta spontanea la domanda: **"MA SE IL METODO E' STATO APPLICATO, ANCHE OLTRE IL RICHIESTO, COME E' POSSIBILE CHE I RISULTATI NON SIANO STATI RAGGIUNTI?"**.

Infatti, nel corso degli ultimi anni l'Azienda ha ripetuto fino allo sfinimento il mantra de *...il metodo prima di tutto...* e, per contro, come Organizzazioni Sindacali abbiamo sottolineato da tempo che l'assioma "metodo-risultati", per non parlare delle perduranti, petulanti ed odiose Pressioni Commerciali, non solo non è proficuo ma, anzi, spesso rappresenta un ostacolo nell'attività dei colleghi, chiamati ogni giorno a rispondere alle diversificate esigenze della clientela... ed ora, a quanto pare, all'applicazione scientifica del metodo, attestata dall'Azienda stessa, non corrisponde un automatico "ritorno" in termini di risultati.

La risposta dell'azienda è stata decisamente evasiva... infatti, ha "glissato", facendo presente che il metodo commerciale non era un argomento della riunione ... evidenziando diversi altri aspetti come il mercato, la macroeconomia e altre variabili esogene che avrebbero avuto un impatto negativo sui risultati, senza peraltro portare a supporto analisi puntuali e comparative.

Abbiamo registrato, quindi, che per l'azienda "il metodo" va difeso, oltre ogni ragionevole dubbio, anche trovando motivazioni... creative!

Al netto delle insoddisfacenti risposte aziendali abbiamo denunciato il permanere, nei vari ambiti produttivi che caratterizzano l'Area, di una condizione preoccupante relativamente all'organizzazione del lavoro, alla formazione, a carichi di lavoro che risultano palesemente sproporzionati, anche tenuto conto della continua necessità di aggiornamento professionale richiesta dalla continua evoluzione dell'apparato normativo esterno all'Azienda, che impatta fortemente sull'attività quotidiana.

La riunione è proseguita trattando specifici temi.

FILIALE IMPRESE

Le filiali Imprese, nel corso del 2019, sono state oggetto di pesanti trasformazioni, a partire dal trasloco degli uffici, dal riordino territoriale con l'unificazione dei due "marchi" presenti sul territorio (Carisbo ed ISP) e l'applicazione del nuovo modello; tutti questi interventi hanno avuto un impatto molto negativo sulle condizioni di lavoro di tutti i colleghi.

Abbiamo denunciato con forza come le problematiche – tra l'altro ben note all'Azienda – che coinvolgono la filiera Imprese sono molteplici e di estrema gravità: dall'operatività complessa, alle normative lacunose, farraginose e contraddittorie, alle procedure macchinose non disegnate per lo specifico *target* della clientela imprese e talvolta perfino fuorvianti, ed anche alle difficoltà logistiche, conseguenti alla chiusura delle filiali, all'accentramento delle posizioni in filiali ubicate nei centri storici, alla composizione di portafogli con clientela geograficamente dispersa, difficoltà che si riverberano sia sui clienti, che hanno difficoltà a raggiungere la struttura, sia sui colleghi, per contattare fisicamente i clienti.

A detta della stessa Azienda, è in atto nella filiera Imprese una profonda trasformazione, ancora non completamente esaurita e, nonostante l'Azienda sia consapevole dei problemi e per nulla sorpresa delle condizioni e della complessità del momento, continua a minimizzare gli effetti negativi che si producono sulla quotidianità dei lavoratori; il cambiamento non è stato accompagnato da un adeguato supporto normativo e procedurale, da una formazione efficace, che non fosse l'asettica "FAD", per lo più per completare i corsi obbligatori, evidentemente non sufficiente per "condurre" in modo adeguato i colleghi attraverso i vari momenti di riorganizzazione... e così pure si rivelano insufficienti gli affiancamenti necessari per accompagnare i colleghi nella gestione di nuove competenze.

Occorre adeguare il modello di servizio alle specificità di questo specifico segmento, e provvedere ad una riportafogliazione credibile oltre che sostenibile: pare, invero, assurdo come le continue riportafogliazioni – anche recenti – della Banca dei Territori non riguardino proprio il mondo Imprese, come se si volesse continuare a far finta di nulla e abbassare lo sguardo.

Non accettiamo e non accetteremo in alcun modo che le responsabilità derivanti da inefficienze aziendali ricadano sui colleghi.

Oltre alla carenza di formazione, abbiamo segnalato la necessità di nuovi innesti di organico all'interno dell'unità produttiva Imprese, anche a fronte del consistente numero delle uscite per esodo o pensionamento di fine anno; ad oggi, non è stato possibile sapere se e quante saranno le sostituzioni... fin dai prossimi giorni lo verificheremo e interverremo senza indugio qualora l'Azienda non adottasse comportamenti adeguati alle necessità.

Quando i processi lavorativi e il mondo in cui i colleghi sono chiamati ad operare mutano ad un'elevata velocità è compito ineludibile dell'Azienda mettere a disposizione tutti gli strumenti necessari per svolgere in sicurezza le attività quotidiane, attraverso formazione, organizzazione corretta del lavoro e distribuzione equa e sostenibile dei carichi di lavoro, con organici adeguati.

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

L'ennesimo nuovo modello di servizio, che riguarderà il segmento Retail e Personal, partirà il 20.01.2020.

Nonostante la Delegazione Aziendale non abbia voluto fornire i numeri dei nuovi portafogli Exclusive ed Affluent, è stata comunicata la variazione dei perimetri in termini percentuali.

I nuovi Portafogli Exclusive pesano circa il 50% del vecchio Personal e i Portafogli Exclusive ed Affluent, complessivamente, sono circa il 10% più del perimetro Personal precedente.

Le dimensioni dei Portafogli Exclusive avranno un range tra 130-200 clienti con una media di 150, e non saranno soggetti a pesatura.

In tutti i distaccamenti Exclusive saranno presenti almeno due Gestori e, qualora non ci fossero sufficienti clienti per la costituzione di due portafogli, i clienti rimarranno in carico alla filiale di radicamento, in gestione dinamica (questa fattispecie non dovrebbe essere presente nell'Area Emilia Ovest).

Nell'ambito Gestori Aziende Retail (GAR) non ci sarà più la pesatura del cliente, ma i portafogli saranno composti da un numero massimo di 250 posizioni e la parte eccedente all'interno della filiale andrà nel portafoglio dinamico; in questo modo è evidente che il rispetto del limite di 250 clienti per portafoglio resta solo teorico e che, in una filiale con aziende nel portafoglio dinamico, queste verranno inevitabilmente gestite dai GAR.

Tutta la clientela **non** Exclusive/Affluent/Aziende Retail, che rappresenta circa il 90% della clientela Retail, non sarà inserita in un portafoglio assegnato bensì nel portafoglio gestito col meccanismo DINAMICO della Filiale, denominato R7.

Questi clienti, che non saranno più nei portafogli assegnati, verranno gestiti in modo reattivo dai Gestori Privati che lavoreranno le liste che l'algoritmo di ABC elaborerà trimestralmente.

L'Azienda ha specificato che non scompare il ruolo di Gestore Privati, ma solo il Portafoglio assegnato, e che i Gestori Privati continueranno a svolgere il loro attuale ruolo con modalità differenti, così come i Gestori Base continueranno a svolgere prevalentemente attività di natura operativa.

Abbiamo evidenziato le molteplici perplessità che scaturiscono da questo nuovo Modello di Servizio, fin dalla sua illustrazione; appare evidente che si potrebbe generare ulteriore confusione gestionale, con il rischio di amplificare le problematiche già ora esistenti.

Abbiamo anche segnalato il carico di lavoro addossato ai Gestori per contattare i clienti entro l'inizio di gennaio 2020 in merito al cambio di Gestore che sarà determinato dal nuovo Modello di Servizio: riteniamo sbagliato che l'azienda scarichi sui colleghi l'onere di "giustificare" le proprie scelte organizzative.

Inoltre, rimane aperto il tema del mantenimento del percorso professionale (e delle relative indennità) per chi attualmente vi è inserito, tema che sarà oggetto della trattativa a livello di Gruppo che si aprirà a breve; l'Azienda si è limitata a dichiarare di aver ben presente la situazione delle persone in corso di consolidamento del grado, il che non rappresenta di per sé una garanzia sufficiente.

Per quanto si possa considerare scontato (anche se abbiamo imparato che di scontato non c'è nulla...), il nuovo modello organizzativo non può penalizzare in alcun modo i colleghi, per lo più giovani, che hanno lavorato con serietà e dedizione e che rischiano di vedersi sfumare il consolidamento del nuovo grado inquadramentale ad un passo dall'arrivo o l'avvio di un meritato percorso professionale ... sarebbe una beffa inaccettabile che non saremmo disposti a tollerare.

CHIUSURA FILIALI/ PART TIME / ESODI / ORGANICI

Nel corso del 2019, a seguito del piano di riordino territoriale, sono state accorpate 35 filiali; ci è stato preannunciato che il processo di chiusura di filiali continuerà in modo massiccio nel 2020, pur non avendo fornito ad ora, l'Azienda, alcun dato sul piano sportelli nel territorio e sui relativi accorpamenti; **la desertificazione delle sedi di filiale sul territorio rappresenta un elemento fortemente negativo che penalizza la clientela, in particolare quella più anziana, che vede sempre più venir meno un servizio che può essere essenziale per le proprie condizioni di vita.**

Inoltre, registriamo che, a fronte degli accorpamenti (e delle relative chiusure delle filiali accorpate) non riviene alcun beneficio in termini di organici/carichi di lavoro per le altre filiali, a partire da quelle accorpanti che si trovano a gestire problematiche e nuovi clienti senza ricevere adeguati rinforzi e con ulteriori ridimensionamenti in termini di personale.

Per non parlare delle aperture di nuove filiali "new concept" (vedi Via Gramsci Parma) nel periodo natalizio, filiale che, tra l'altro, ha accorpato più filiali di medie dimensioni con i relativi problemi e disservizi,

perpetuando l'errore organizzativo già fatto lo scorso anno con la filiale new concept di Via Emilia Est Parma.

E intanto, l'Azienda parla di eccedenze di capacità produttiva !?! A nostro avviso si tratta di "eccedenza di creatività discorsiva" da parte aziendale e di scarsa attenzione organizzativa.

A palese dimostrazione di ciò, poche sono le novità positive per le concessioni di nuovi Part time che, nonostante rappresenti formalmente il 24,5% del personale dell'Area Emilia Ovest, è molto sbilanciato verso percentuali di orario elevate, che prevedono 2/3 rientri pomeridiani.

Il Part time deve vedere, nella sua concessione, la realizzazione concreta della conciliazione vita-lavoro e non essere solo un dato percentuale da portare alle Organizzazioni Sindacali agli incontri e, considerato che permangono ancora 35 richieste inevase, dieci in meno di Aprile 2019, seppur sia apprezzabile la tendenza alla riduzione della lista d'attesa, rimangono ancora troppe le persone in attesa di risposte positive...

AREA	SOCIETA'	GENERE	TOTALE	PART-TIME
EMILIA OVEST	ISP	M	595	21
		F	673	290
		TOTALE	1268	311

In merito agli esodi, le uscite, comprese anche quelle di dicembre 2019 pari a n. 10, sono di n. 38 unità, con una concentrazione piuttosto elevata in alcuni uffici (ad esempio, tanto per ribadire il concetto, Filiale Imprese); c'è quindi il rischio, se non la certezza, che ci si trovi ad affrontare il nuovo anno già in condizioni di sovraccarico ingestibile.

L'Azienda sostiene che "le sostituzioni avverranno solo quando ritenuto opportuno" ... si tratta di una risposta inaccettabile che fa sorgere il più che fondato sospetto, che "l'opportunità delle sostituzioni" sia legata solamente alla gestione di un Portafoglio, che non può essere lasciato sguarnito, mentre tutto il resto può essere redistribuito sul personale restante, anche se quantitativamente insufficiente.

E di nuove assunzioni per la Rete, pur previste in conseguenza degli esodi, non se ne vedono.

E' un'impostazione intollerabile, che non tiene conto (o semplicemente si disinteressa) dei gravosi sforzi fatti ogni giorno dai colleghi e continua a navigare sulla rotta esclusiva, consueta e poco lungimirante, della riduzione spasmodica dei costi (e si vede quale sia la conseguenza di questo miope atteggiamento aziendale sui ricavi...) le cui ricadute restano sulle spalle di coloro che restano, ogni giorno, sul posto di lavoro.

FILIALE ON LINE (FOL)

Ad oggi la FOL di Parma ha in organico n. 37 persone, di cui 1 Direttore, 3 Coordinatori di Team che sono composti prevalentemente da Gestori Base con circa 2/3 Gestori On Line per Team (i Gestori On Line sono pari a n. 11 con 1 Coordinatore on Line), con un'incidenza del 25% di Part Time.

La FOL non è ancora a regime su tutte le fasce orarie, ma lo sarà a breve, tant'è che i colleghi che hanno già avuto la pianificazione di fine febbraio p.v. si trovano già inseriti anche i turni estremi.

Come Organizzazioni Sindacali, abbiamo segnalato in particolare, tra le varie problematiche esistenti in FOL, la pesante concentrazione dei turni sugli orari estremi.

L'Azienda ha asserito che, per i turni disagiati, starebbe implementando strumenti informatici che favoriscano il cambio turno tra i colleghi.

Tuttavia, indipendentemente dallo strumento informatico, che non può essere un sostitutivo di un'equa distribuzione delle turnazioni che sia compatibile con la conciliazione dei tempi di

vita e di lavoro di chi lavora in FOL, abbiamo richiesto interventi immediati che migliorino la condizione di lavoro, considerato anche che al momento non sono previsti nuovi inserimenti, e quindi il personale sottoposto a turnazione è numericamente limitato.

Tanto lavoro ci sarà da fare (e lo faremo!) nei prossimi mesi a favore di chi si trova nella FOL di Parma.

MENSA

I lavori di ammodernamento e sostituzione delle attrezzature della mensa di Via Langhirano prevedono la riapertura, salvo imprevisti, per il 20.02.2020.

Il bar manterrà l'apertura offrendo un servizio minimo per colazioni e panini, e sarà disponibile, su prenotazione, la possibilità di richiedere piatti freddi ordinabili su menù settimanale, fino al 30.01.2020 giorno di riapertura del retrobar.

La consumazione del pasto, nel periodo di chiusura del salone della mensa, potrà avvenire all'interno del Bar, presso le sale ristoro o all'interno dell'ufficio di assegnazione.

FONDO SANITARIO INTEGRATIVO (FSI)

Relativamente alla gestione del Fondo Sanitario Integrativo, abbiamo denunciato, ancora una volta, la situazione dei convenzionamenti delle strutture sanitarie di Parma, che è fortemente penalizzante per gli associati del territorio e delle zone limitrofe.

Infatti, nell'ultimo anno, per disservizi attribuibili, a quanto risulta, a Previmedical, le convenzioni relative ad alcune tra le principali strutture sanitarie del territorio (ad ex. Gemini e Dalla Rosa Prati) sono state disdettate, riducendo così fortemente la fruibilità per prestazioni sanitarie, ed a quanto pare, altre rischiano di essere disdettate a breve, per le medesime problematiche.

Si tratta di una situazione inaccettabile, ancor più incredibile se si pensa ai continui appelli da parte del FSI all'utilizzo delle strutture in convenzione diretta; abbiamo già più volte segnalato questa situazione senza ricevere alcun positivo riscontro dal FSI, ora richiediamo un intervento immediato per ottenere il ripristino dei convenzionamenti o nuovi convenzionamenti che consentano anche agli associati del nostro territorio di fruire di un servizio adeguato ed efficiente.

In più, è emerso che le visite di "sorveglianza sanitaria" dei Lavoratori, svolte dal Medico Competente su Parma, non vedono più la presenza per i Videoterminalisti di un'oculista per i necessari controlli e, qualora si rendano necessari approfondimenti di tale natura, ai colleghi verrebbe comunicato che tali controlli possono essere effettuati solo da un medico oculista a Bologna, oppure, con visita specialistica privata, a carico del collega.

Se così fosse si tratterebbe di una modalità inaccettabile con scarico di oneri, che dovrebbero far parte di precisi adempimenti a carico dell'azienda, sulle Lavoratrici e sui Lavoratori, oppure ... sul FSI.

Abbiamo chiesto all'azienda un immediato intervento di verifica e, in caso di conferma, il ripristino delle modalità pregresse (e corrette) con la presenza di medico oculista in occasione delle visite del Medico Competente a Parma.

ESTERNALIZZAZIONI

Sempre più forte è il ricorso, da parte del Gruppo, alle esternalizzazioni; abbiamo visto recentemente quelle relative alla filiera del Credito (NPL e UTP), poi prima di Natale la cessione di ramo d'azienda riguardante Banca 5, ora, per gennaio, si attende l'apertura delle procedure per la cessione del ramo d'Azienda Monte Pegni e poi chissà quali altre iniziative aziendali che potrebbero vedere ceduti attività e colleghi ad altre aziende, anche fuori dal Gruppo.

Partendo dal Monte Pegni, che vede a Parma una sede con 5 colleghe/i in organico, riteniamo che la volontà di Intesa Sanpaolo di cedere il Credito su Pegno, oltre a creare problematiche notevoli per chi si potrebbe trovare, da un giorno all'altro, ceduto ad un'altra azienda, sia in assoluto una scelta sbagliata e dannosa che causerebbe una marginalizzazione delle fasce di popolazione più deboli, facendo venir meno un'importante funzione di supporto e cancellando le proprie origini e la propria storia; assurdità ancor più grande se si pensa che il Credito su Pegno è un'attività di alta e sicura redditività, fonte di utili presenti e futuri, grazie all'impegno costante di chi vi lavora; ci batteremo in ogni modo per tutelare le colleghe e i colleghi coinvolti.

Oltre a ciò, dopo le voci uscite (poi debolmente smentite da parte dell'Azienda) la scorsa estate relativamente alla ipotizzata esternalizzazione, nel 2020, di tutta l'attività che ha come funzione quella del monitoraggio, H.24 sette giorni su sette, di tutti i sistemi informativi del Gruppo (Mainframe), nelle settimane scorse si sono sentiti altri "rumors" riguardanti ipotesi di esternalizzazione di attività della DC Operations.

Nel ribadire la nostra totale contrarietà, da sempre, alle esternalizzazioni di attività, che a volte provocano anche la cessione di Lavoratrici e Lavoratori ad altre società, anche al di fuori del Gruppo, riconfermiamo che non approviamo in alcun modo una politica aziendale che anziché investire su nuove assunzioni continua a "tagliare" dipendenti, a cedere attività perdendo competenze e "know how" al costante inseguimento della riduzione dei costi e delle plusvalenze di bilancio che portano un risultato immediato sul conto economico ma ricadute pesanti sulla prospettiva e per il futuro delle lavoratrici e dei lavoratori.

Procederemo quanto prima, attraverso strutture ed organismi a ciò preposti, ad aggiornare la verifica su appalti e consulenze esterne operanti presso le strutture locali; la tutela del presente e del futuro lavorativo delle colleghe e colleghi è per noi bene primario e fondamentale.

Non potremo limitarci solamente a denunciare con forza queste situazioni ma, qualora trovassimo conferma di queste voci negative, ci opporremo in tutti i modi ad iniziative aziendali che riterremo sbagliate, controproducenti ed irrispettose del CCNL appena rinnovato, mettendo in campo tutte le verifiche e gli interventi del caso e le azioni di contrasto e di proposta che verranno ritenute più opportune a tutela di colleghe e colleghi e del loro futuro. Nessuna esclusa!

Parma, 2 gennaio 2020

RSA FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA - UNISIN

Intesa Sanpaolo - Area Emilia Ovest