



INCONTRO ANNUALE/TRIMESTRALE DIREZIONE ERMAM: IL POSTO PIU' BELLO DOVE ESSERE DIPENDENTI?

Martedì 27 marzo si è svolto a Bologna l'incontro annuale della Direzione Regionale Emilia Romagna Marche Abruzzo Molise, previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali di Gruppo. Per l'Azienda erano presenti il Direttore Regionale Tito Nocentini, il Responsabile del Personale Stefano Zingaretti con le Responsabili dei singoli Ctpar della DR, le Relazioni Industriali di Capogruppo e i tre Direttori Commerciali dei territori Imprese, Personal e Retail.

In apertura il Direttore Regionale ha espresso soddisfazione per il lavoro svolto nel 2017 che ha prodotto effetti positivi già nel primo trimestre 2018, rispetto ai problemi emersi nei primi sei mesi dell'anno scorso, sia dal punto di vista economico che commerciale su tutti i territori: brillanti nei segmenti Retail e Personal, un po' meno ma comunque in crescita nel segmento Imprese che in ogni modo registra un andamento migliore della media BdT.

Nel complesso quindi un risultato particolarmente soddisfacente che il Direttore attribuisce alla familiarizzazione con il modello di servizio da parte degli addetti, agli investimenti in informatizzazione ed innovazione e all'efficacia dei comportamenti da agire: **dialogo e ascolto nel rispetto reciproco delle persone e dei ruoli**.

Il Direttore Regionale ha chiarito che il raggiungimento degli obiettivi deve partire da questi presupposti, con un percorso da effettuare tutti insieme restando nella stessa direzione ed è convinto, con il conforto dei risultati, che il percorso intrapreso dal suo arrivo in questa D.R. sia coerente con questo spirito: **"non c'è nessuna gara di biciclette, l'importante è il risultato collettivo, le classifiche individuali non hanno senso"**. Rivendica di aver traghettato la D.R. da un modello di "comando e controllo" ad uno di **"coinvolgimento e motivazione"** attraverso l'ascolto continuo e reciproco, per rendere veramente Intesa Sanpaolo **"il posto più bello dove lavorare"** (come ha proclamato Barrese nel recente road show di Rimini), obiettivo a cui lui crede fermamente.

Preso atto con soddisfazione dei brillanti risultati, come Organizzazioni Sindacali abbiamo invece rilevato che il clima che si respira nei luoghi di lavoro rappresenta l'espressione di un disagio sempre più evidente.

Confermando e riconoscendo un deciso cambiamento di stile e un miglioramento nella comunicazione scritta ai vari livelli, riscontriamo purtroppo ancora tante (troppe) "sbavature" e "deviazioni" dalle sue enunciate linee guida.

In particolare, ancora diversi capi area perseverano con le richieste di **reportistica continua e debordante, con file excel creati artigianalmente da riempire con cadenza giornaliera, ed in qualche caso anche oraria, in palese violazione degli accordi sottoscritti a livello di Gruppo e Nazionale**. Dalle mail si è passati alle lync o alle telefonate dirette in cui però i toni sono ancora troppo spesso gli stessi che venivano usati negli scritti.

I gestori, ma ormai anche molti direttori, ancora troppo spesso ci segnalano pressioni continue e stressanti che ottengono l'effetto di **farli sentire inadeguati con conseguenti effetti negativi sulla loro salute psico-fisica**.

Sottoscriviamo quindi in toto le parole e gli enunciati del Direttore Nocentini e vigileremo (come d'altronde espressamente richiestoci da lui e dal Responsabile del Personale Zingaretti, il quale ha testualmente definito **"stupide ed inefficaci"** le continue richieste di report al di fuori di quelle previste dalle piattaforme informatiche), per segnalare ogni stortura o anomalia nei comportamenti dei responsabili commerciali nei confronti dei lavoratori. Sarà nostra cura inviare agli Uffici del Personale di competenza ogni segnalazione di report o comportamenti non in linea con quanto dichiarato dal Dott. Nocentini.

L'incontro è poi proseguito con un confronto su alcuni temi che come OO.SS. abbiamo portato all'attenzione dell'azienda, a partire dalla preoccupazione espressa per le prossime uscite in relazione all'accordo 12/10/2017.

Abbiamo rilevato che (stando ai dati forniti a suo tempo in Capogruppo), da qui a giugno 2020, dalla Direzione Regionale usciranno **632** persone su un totale (dato al 31/12/2017) di **4.645**, cioè circa il **14%**.

Non ci sembra un dato da minimizzare, come invece ha fatto il Dott. Zingaretti che ha affermato che "per adesso" il problema non esiste perché le uscite di personale ad oggi non creano grosse difficoltà gestionali, potendo contare anche sugli ingressi dalle ex Venete. **La risposta non è soddisfacente, soprattutto in prospettiva, e lascia intatte tutte le nostre perplessità in merito**, dal momento che riscontriamo già, in alcune zone, difficoltà nella concessione o rinnovo di part time, di concessioni di aspettative non retribuite e di fruizione di giorni di SVL. **Monitoreremo**

quindi costantemente la situazione e comunque chiediamo sin d'ora che dal serbatoio di assunzioni previsto dal piano d'impresa si attinga una congrua quota per la nostra D.R.

A proposito della conciliazione dei tempi di vita e lavoro, argomento tanto caro a noi quanto all'Azienda che, a parole, punta molto sul benessere dei propri dipendenti, abbiamo segnalato come parecchi direttori continuino, ogni anno, ad interpretare con grande creatività e fantasia, la normativa sulle ferie e soprattutto sulla S.V.L. prevista dall'accordo collettivo di Il livello.

Così, in periodo di elaborazione dei piani ferie, si leggono mail di ogni tipo, che vanno dal "divieto" di pianificare ferie per alcuni ruoli in determinati periodi, fino al rendere la fruizione della S.V.L. una sorta di "sistema incentivante locale", relegandone il godimento all'ultimo trimestre dell'anno sempre che **"i risultati commerciali della filiale siano almeno in linea con gli obiettivi"**.

Le funzioni aziendali hanno chiesto di segnalare questi tipi di iniziative in modo da poter far apportare i giusti correttivi. Riguardo ai piani ferie abbiamo però scoperto una novità, questa invece confermata dal Dottor Zingaretti che se ne è assunto la paternità: ai capi area è consentito di intervenire sui piani ferie delle singole filiali prima dell'approvazione da parte dei direttori, in un'ottica di "equilibrio costante delle presenze", soprattutto nelle filiali più piccole della stessa area. **E' chiaro che anche questa novità, così come quella sperimentale delle chiusure con ferie forzate disposte dall'Azienda, non incontra il nostro consenso.** Le ferie devono essere fruite per consentire il giusto riposo ai lavoratori in relazione anche alle proprie esigenze familiari e, certo compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative, ma **non in subordine ai risultati commerciali**, come invece sembra essere il messaggio che sempre di più si vuole lanciare.

Per ciò che riguarda le valutazioni **Performer** abbiamo evidenziato all'Azienda che gestori del Personale e capi area intervengono sui Direttori di Filiale invitandoli ad abbassare le note di qualche collega. Il Dott. Zingaretti ha confermato che ciò può avvenire, anche su sua indicazione, poiché molti direttori si "lamentano" del collega con i propri gestori del Personale e poi nel momento delle note, per "quieto vivere", non hanno il coraggio di abbassarle. L'ufficio del Personale, che a suo dire dovrebbe conoscere molto bene i colleghi di filiale, interviene in tale modo in un'ottica di valorizzazione dello spirito di Performer. **La risposta non ci trova d'accordo perché riteniamo che sia il valutatore a conoscere a fondo il suo collaboratore e se ne debba assumere la responsabilità della valutazione.** Infatti, la policy di Performer prevede l'intervento dell'ufficio Personale, congiuntamente al valutatore, solo a metà anno in caso di andamento negativo del collega. Inoltre, in tal modo si depotenzerebbe anche il previsto istituto contrattuale del Ricorso perché se la valutazione è stata "consigliata" dall'ufficio Personale, sarà ben difficile che possa essere modificata in sede di ricorso.

Abbiamo poi evidenziato i problemi della Filiale on line di Bologna (unica nella nostra Direzione Regionale) che ha un elevato numero di pendolari soggetti alle due turnazioni più estreme (6.48 e 22), con notevoli difficoltà in termini di mobilità (spesso a quegli orari non ci sono i mezzi pubblici) e di conciliazione con la vita familiare. A Bologna i colleghi della Fol sono adibiti alle sole lavorazioni in cuffia (che prevedono soprattutto questi turni estremi), mentre si potrebbe quantomeno alleggerire il problema inserendo anche lavorazioni extra cuffia non soggette a turnazione su cui concentrare i picchi di pendolarismo. Abbiamo anche sottolineato la nostra contrarietà alla sperimentazione aziendale del nuovo turno di lavoro che non prevede la consecutività delle due giornate di riposo, ma il recupero solo nelle giornate di giovedì e venerdì.

Per quanto riguarda la scadenza degli attuali distacchi, ci è stato comunicato che i colleghi coinvolti verranno colloquiati e si valuterà l'eventuale rinnovo del distacco o la cessione del contratto individuale.

Abbiamo chiesto che venga utilizzato lo stesso "approccio" per i distacchi anche in merito alla valutazione delle richieste di trasferimento da parte di colleghi che da troppo tempo sono in attesa di essere avvicinati a casa o inseriti in diversi percorsi professionali. Problema che purtroppo riguarda non solo la FOL ma tutta la Banca dei Territori.

Infine, abbiamo altresì ribadito la necessità di un servizio di guardiania a tutela delle colleghe ed i colleghi che escono dal lavoro dopo i turni serali e devono attraversare un perimetro in cui è costantemente presente un certo numero di persone non proprio "raccomandabili".

Riguardo l'integrazione nella nostra D.R. delle ex Banche Venete, abbiamo evidenziato la difficoltà di molti colleghi di vedersi riconosciute le prestazioni straordinarie, con la "scoperta" da parte loro della famigerata causale NRI. L'Azienda ha ribadito che **la normativa prevede che la presenza oltre l'orario di lavoro per le Aree Professionali venga preventivamente autorizzata e, in mancanza, non ci si può trattenere nei locali della Banca**. Invitiamo,

quindi, ancora una volta i colleghi ad adempiere a questa **direttiva aziendale** e a segnalarci sempre ogni caso di "pressione indebita" a riguardo.

Per le indennità varie delle Ex Venete (reggenza, sostituzione, etc...), ci è stato confermato che il dovuto è stato tutto pagato e non risultano ulteriori posizioni da regolarizzare: abbiamo invece riscontrato che vi sono ancora delle posizioni in sospeso.

Unica eccezione per l'indennità di disagiata destinazione, sulla quale l'azienda, in maniera accentrata, sta effettuando alcune verifiche sulla corrispondenza della "disagiata destinazione" con l'indennità percepita. Nel cedolino di aprile, massimo maggio, dovrebbero essere liquidate sia quella del mese di competenza che gli arretrati da inizio anno.

Per quanto riguarda i cantieri aperti o di prossima apertura per l'accorpamento di Filiali, soprattutto nella zona del fabrianese, abbiamo chiesto particolare attenzione, evitando le lavorazioni più invasive e rumorose durante gli orari di lavoro e di apertura al pubblico. Ribadiamo che **la sicurezza di lavoratori e clienti non può essere subordinata a necessità di accelerazioni per motivi commerciali.**

Circa la manutenzione dei portafogli avvenuta in gennaio, abbiamo chiesto qualche dato in merito ai gestori che hanno perso il portafoglio o, in conseguenza di ciò, interrotto percorsi. Anche qui la risposta dell'azienda è stata piuttosto superficiale, minimizzando il fenomeno e dicendo che comunque chi aveva perso il portafoglio è stato subito ricollocato in altri ruoli. Riguardo invece il ritardo degli aggiornamenti delle complessità delle Filiali e dei portafogli, è stato detto che le rilevazioni avvengono in via accentrata e che quindi il problema non è imputabile alle Funzioni di D.R. ma comunque dovrebbero essere comunicate a breve.

Abbiamo poi ricordato la nostra richiesta, già formulata nel passato incontro dello scorso anno e nei successivi incontri trimestrali, di attivazione dello Smart Working, anche per i lavoratori in servizio presso le strutture centrali di D.R.

Su questo tema abbiamo finalmente ricevuto la comunicazione del positivo esito della sperimentazione e della imminente attivazione anche per le strutture centrali di D.R. della possibilità di applicare il lavoro flessibile.

E' stata richiesta all'azienda, inoltre, una maggiore informazione e sensibilizzazione nei confronti dei colleghi a cui è stato assegnato il ruolo del tutor, come previsto dalla nuova normativa Mifid.

In alcuni casi sono gestori PAR che non hanno ben compreso le responsabilità legate all'incarico e in caso di trasferimento del tutor o del collega a cui si presta assistenza abbiamo chiesto maggiore tempestività nella comunicazione del cambio tutor, attività che ovviamente non può essere svolta da una diversa filiale.

L'azienda stessa, infatti, sull'argomento, si è espressa chiarendo che l'attività di tutoraggio deve essere svolta attraverso un affiancamento continuo durante l'attività di consulenza.

Infine, abbiamo chiesto qualche delucidazione riguardo la distribuzione in corso degli iPhone 6 a tutti i gestori par, in particolare sull'utilizzo che ne dovranno fare in quanto non chiaramente normato.

E' stato risposto che si possono fare "enne cose" (cioè ???), che è semplicemente uno strumento di lavoro in più che l'azienda mette a disposizione dei gestori che lo possono utilizzare sia per lavoro che per formazione (durante gli orari di lavoro). Abbiamo evidenziato all'Azienda che negli incontri specifici con gli RLS, il servizio aziendale di Prevenzione, Protezione e Sicurezza sul Lavoro ha invece specificato che l'iPhone6 non può essere uno strumento per la formazione. Ricordiamo ai colleghi che non vi è l'obbligo di ritirarlo (in questo caso seguire la procedura prevista nella policy per mandarlo indietro), e non vi è nessun obbligo di reperibilità, quindi fuori dall'orario di lavoro il telefono può essere spento e riposto all'interno della filiale.

In conclusione, condividiamo il proposito del Direttore Nocentini per far sì che ISP sia **"Il posto più bello in cui essere dipendenti"** e, come OOSS, ci impegneremo a sostegno e vigileremo, segnalando eventuali storture e situazioni contrarie a questo presupposto affinché non rimanga solo un slogan privo di contenuti.

Bologna, 9 aprile 2018

Coordinatori Direzione Emilia Romagna Marche Abruzzo e Molise
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil - Unisin