



**COORDINAMENTI delle RSA dell'AREA CAMPANIA SUD, CALABRIA e BASILICATA del BANCO DI NAPOLI**

Catanzaro, 16/7/2009

Spett.le  
**INTESA SANPAOLO S.p.A.**  
 Direzione Centrale Personale

Servizio Relazioni con il Personale  
 c.a. Responsabile dott. A. Fillosomi  
 Ufficio Relazioni Sindacali  
 c.a. Responsabile dr.ssa P. Ordasso  
 Piazza Ferrari, 10  
 MILANO

20121

e, p. c.,

Egr. Dott.  
**Francesco MUCCI**  
 Responsabile Personale della  
 Direzione Regionale  
 NAPOLI

" "

Spett.le  
**BANCO DI NAPOLI S.p.A.**  
 Direzione dell'Area  
 Campania Sud, Calabria e Basilicata  
 CATANZARO

**Protocollo delle Relazioni Industriali dell'8/3/2007**

**Incontro semestrale art. 11 CCNL "Osservazioni dei Rappresentanti Sindacali Aziendali"**

\*\*\*\*\*

Le scriventi OO.SS., a conclusione dell'incontro tenutosi a Catanzaro in data 16/7/2009 riguardante l'oggetto, rassegnano le seguenti Osservazioni e Raccomandazioni in relazione sia alle "Dichiarazioni conclusive della Direzione Aziendale", sia a quanto ascoltato direttamente nel corso dell'incontro **e chiedono che dette osservazioni vengano inserite nell'apposito verbale**, così come previsto dal secondo comma dell'art. 11 CCNL vigente:

**PREMESSA**

Le scriventi prendono atto che l'informativa fornita, riferita al 31/12/2008, si limiti alla ex-Area Calabro/Lucana, nonostante ci sia stato congruo tempo per aggregare dati relativi all'intero territorio dell'attuale Area, e prendono nota dei seguenti dati relativi alla provincia di Salerno, rassegnati verbalmente dalla Delegazione Aziendale:

- Organici al 31/12/2008 n. 534 unità di cui 511 Tempi Indeterminati e 23 Apprendisti (non esistono Tempi Determinati, né Contratti di Inserimento); ca. il 6% dei Tempi Indeterminati è in Part Time;
- Straordinario media di 35,9 ore/uomo;
- Azioni criminose n. 4 rapine nel 2008, n. 3 nel 2007 e n. 3 nel 2006
- In tutta la nuova Area si sono registrate n. 2 rapine nel corso del 2009.

Nel constatare che la Delegazione Aziendale presente a Catanzaro il 16/7/2009 -composta dal Direttore di Area, dal Capo del Personale di Area e da due Rappresentanti dell' Ufficio Relazioni Sindacali di Milano – ci ha fornito risposte del tutto insoddisfacenti limitandosi ad una semplice informativa di rito, le scriventi auspicano che in futuro si torni al rispetto del CCNL vigente, con l' adozione di provvedimenti idonei a quanto prospettato in semestrale e recependo, nell'interesse reciproco, le problematiche urgenti al di là dei formalismi di rito.

**ORGANICI, CARICHI E RITMI DI LAVORO**

Le informazioni fornite sulla consistenza degli Organici, sullo Straordinario e sulle Ferie non godute attestano il perdurare di una situazione di sofferenza vissuta nella maggior parte dei Punti Operativi dell'Area Campania Sud, Calabria e Basilicata, che registra – al 31/12/2008 – la più elevata percentuale di ferie non godute (50%) ed il più elevato numero di ore di straordinario per uomo (39) rispetto alle altre Aree del Meridione (e, anche, in confronto con le altre Strutture Centrali presenti con Distaccamenti sul Territorio, specificatamente sulla provincia di Cosenza).

Le scriventi osservano, inoltre, come l'Azienda abbia "stabilizzato" un numero di Risorse in pianta organica notevolmente contratto rispetto al precedente esercizio (che, alla data del 30/6/2007, contava ben 1.130 Risorse effettivamente in carico all'ex-Area Calabro Lucana) adottando un processo di "razionalizzazione" dei portafogli gestiti, che ha prodotto soltanto uno sproporzionato aumento del numero di clienti per singolo Gestore, non giustificato da un corrispondente minor "lavoro" sul singolo cliente, anzi, aggravato – soprattutto nelle oltre 60 Filiali ex/Intesa, durante i primi mesi del corrente anno – dalla consegna di nuove carte di debito e di credito alle decine di migliaia di clienti che fruiscono di tali servizi.

Le scriventi non concordano su quanto riferito dall'Azienda in ordine alla "costante verifica degli indicatori operativi e commerciali", in quanto tali verifiche non sembrano tener conto dei tempi di "lavorazione" delle pratiche (a titolo esemplificativo, dalla semplice concessione di un'apercredito in conto corrente alla concessione ed erogazione di un prestito personale), dei quotidiani disservizi operativi e delle continue variazioni che intervengono a livello sia normativo, sia procedurale, costringendo ogni volta i Gestori a rivedere l'iter istruttorio in funzione delle nuove strutture o delle nuove procedure e generando, più di qualche volta, confusione e disorientamento tra i diversi utenti.

Tali problemi si ingigantiscono soprattutto nelle Filiali a tre, il cui lavoro – nel nuovo modello organizzativo – risulta peraltro aggravato dall'istruttoria e delibera degli affidamenti su posizioni Small Business e le scriventi ritengono insufficiente la soluzione adottata dall'Azienda di fornire una "veloce" formazione del Direttore o di inviare per qualche giorno in Filiale una Risorsa Specialistica in grado di istruire correttamente una pratica di fido, ben potendosi, invece, risolvere il problema assegnando nuove Risorse in tali tipologie di Filiali, in prospettiva di maggiore (e migliore) assistenza alla clientela Small Business, con relativo "sano" incremento degli Impieghi (e dei Ricavi) di Filiale.

Alla luce di tanto, le scriventi raccomandano all'Azienda di rivedere attentamente i meccanismi di verifica "operativa e commerciale" finora adottati, soprattutto in vista del preannunciato "modello di dimensionamento" in corso di completamento da parte dell'Azienda, auspicando che da tale riesame emerga inequivocabilmente l'esigenza rappresentata dalle scriventi di un congruo adeguamento degli Organici, con conseguente avvio – nel secondo semestre di quest'anno – delle procedure per l'assunzione di nuove Risorse.

Le scriventi, inoltre, osservano che la carenza cronica di Organici non è limitata solo alle Filiali a tre, ma anzi è tangibile e dolorosa nelle Filiali di medie ed anche di grandi dimensioni, spesso costrette ad adibire agli sportelli i Gestori che, in tal modo, non solo devono rimandare (ed a volte anche perdere) le opportunità commerciali che si presentano, ma si trovano esposti ad ingiustificati ed imprevedibili rischi di cassa, tanto più frequenti, quanto minore è la dimestichezza col maneggio di valori e l'utilizzo di procedure in continuo aggiornamento, senza peraltro un'adeguata, preventiva e mirata formazione.

Carenze di Organico si registrano anche negli Uffici nevralgici di Area (Personale e Crediti in primis), costretti a "prendere in prestito" Personale dalle Filiali per lo svolgimento del "normale" lavoro di routine, dal momento che il modello di "dimensionamento" delle Aree licenziato lo scorso mese di dicembre prevede "a priori" l'attribuzione alla nostra Struttura di Area di non più di cento persone, in luogo delle oltre 120 assegnate fino al 31/12/2008: in proposito, le scriventi raccomandano vivamente all'Azienda di garantire a queste Risorse "prese in prestito" sia la corresponsione dei premi incentivanti della Struttura presso cui effettivamente operano, nella misura prevista per la Figura professionale che stanno sostituendo, sia il riconoscimento dei periodi svolti ai fini di eventuali avanzamenti di carriera e/o di nuovi incarichi da espletare in Filiale, una volta conclusa l'esperienza in Area.

Le scriventi ricordano, infine, all'Azienda come lo stato di disagio e di disorientamento vissuto dai Colleghi per la cronica carenza di Organici nella quasi totalità dei Punti Operativi e della stessa Struttura di Area costituiscono la fonte principale di ogni e conseguente maggior carico di lavoro, dei malumori, dello stress e della frustrazione nel non riuscire, il più delle volte, a seguire il turbinoso aggiornamento delle Circolari ed Ordini di Servizio, il tutto aggravato da una non sempre coerente gestione delle problematiche organizzative e dell'utilizzo della leva motivazionale, a tutti i livelli, dimostrato dall'evidente "demansionamento" e "trasferimento" di un consistente numero di Colleghi che, fino a qualche giorno fa, svolgevano attività di Direttori o Gestori e, oggi, sono stati "demansionati" ad "Assistenti alla clientela", senza la possibilità che vi sia distinzione tra ruoli tuttora svolti in maniera specialistica ed altri prettamente operativi. A testimonianza di tanto, le scriventi prendono atto che l'Azienda ha dichiarato che, nel 2008, sono state "mobilitate" ben 276 Risorse, di cui solo 17 in accoglimento di domanda.

Sul mancato adeguamento degli Organici e sulle numerose problematiche connesse, le scriventi dichiarano apertamente la loro insoddisfazione e preoccupazione per il futuro delle Lavoratrici e dei Lavoratori e, pertanto, insistono sulla necessità assolutamente inderogabile di intavolare con l'Azienda, al termine della pausa feriale, un confronto aperto e leale, per quantificare le effettive esigenze, anche alla luce degli imminenti, numerosi esodi incentivati e/o prepensionamenti.

#### **MASSA di MANOVRA e SOSTITUZIONI MATERNITA'**

Le scriventi prendono atto che l'Azienda ha – nei fatti – abolito il Nucleo di Manovra, demandando alle Filiali Grandi il "compito" di fungere da serbatoio per eventuali esigenze manifestate dalle Filiali piccole del comprensorio: pur apprezzando che i turni di ferie dei Colleghi interessati siano stati "integrati", le scriventi nutrono seri dubbi circa l'effettiva funzionalità e l'efficacia di tale sistema di "gemellaggio", che, peraltro, non è stato concepito neanche su base "provinciale", così come dalle scriventi proposto, se è vero che Risorse del Nucleo di Manovra di Cosenza devono – a volte – sostituire sportellisti della Provincia di Reggio Calabria, con ovvi ritardi nell'apertura dello sportello.

Le scriventi, in proposito, ritenendo insufficiente il numero di 15 Risorse dichiarato dall'Azienda per tutta la vasta Area (numero, peraltro, comprendente anche n. 2 archivisti), raccomandano vivamente all'Azienda di rivedere il modello, individuando su base provinciale un maggiore ed adeguato numero di Colleghi da dedicare al comparto e provvedendo ad effettuare le dovute assunzioni di nuovo Personale.

Le scriventi, infine, non concordano sull'interpretazione fornita dall'Azienda in ordine all'impegno formalmente assunto a suo tempo con gli Organi di Coordinamento Centrale, laddove, in relazione alla richiesta sindacale di sostituzione del Personale assente per maternità e puerperio, "si chiarisce che l'Azienda ricorre all'assunzione di persone laddove non si evidenzia la possibilità di copertura con inserimenti interni": a tal proposito, le scriventi impegneranno le loro Segreterie di Coordinamento affinché gli accordi a suo tempo intercorsi vengano puntualmente rispettati anche in questa Area.

#### **INQUADRAMENTI PROFESSIONALI**

Le scriventi prendono atto di quanto dichiarato dalla Delegazione Aziendale in ordine all'avvenuto invio – in più riprese – di tutte le lettere di conferimento di incarico ai sensi dell'Accordo del 29/1/2009, nonché della disponibilità a rivedere quelle posizioni che dovessero risultare "non corrette" o "non conformi" a quanto previsto dal richiamato Accordo: raccomandano, in proposito, che l'esame ed il riscontro alle eventuali richieste di revisione avvenga in tempi ragionevolmente contenuti e tenga effettivamente conto dell'effettivo "excursus" professionale del Dipendente.

#### **ANDAMENTO ECONOMICO – FORMAZIONE – PREMIO INCENTIVANTE – AVANZAMENTI DI CARRIERA**

Le scriventi registrano che l'esercizio 2008 si è chiuso – nell'ex-Area Calabro/Lucana – con uno scostamento di ca. 5,2% in meno rispetto al Budget previsionale sul MINT ante rettifiche e di ca. il 3% in meno rispetto al Cost/Income previsto

(56,5%), in linea con gli scostamenti avvenuti nelle altre Aree del Mezzogiorno.

In proposito, pur concordando sul principio che "l'attenzione ai costi è doverosa", espresso dall'Azienda nel corso dell'incontro, le scriventi osservano che tra i costi che favoriscono l'evoluzione positiva dei ricavi non devono essere considerati quelli riferibili ad una "costruttiva" formazione, reclamata dalla maggior parte dei Punti Operativi sui Processi del Credito, sulle Concessioni, sui Mutui, che, dai dati riferiti, non sembra essere ancora puntualmente assicurata a tutti gli addetti ai lavori: si raccomanda, pertanto, la massima attenzione alla formazione specifica ed al rispetto puntuale dei programmi formativi per Gestori e Direttori di Filiale su tutte le tematiche di interesse.

Sul budget 2009, le scriventi apprezzano che, rispetto al precedente esercizio, l'Azienda ha dichiarato di aver fissato obiettivi più sostenibili anche in considerazione del particolare momento di crisi finanziaria attraversato dalle famiglie e dalle imprese del meridione; tuttavia, le scriventi raccomandano vivamente che tali obiettivi siano perseguiti senza l'adozione di tecniche vessatorie o di strumenti di pressione psicologica frustranti, che inequivocabilmente additano le Filiali più "brave" e quelle "meno attive", ricordando come, a volte, nelle Filiali che si trovano in difficoltà esistono problemi legati alla carenza di Organico o a carenze formative, per i quali l'Azienda deve "investire" per avere maggiori ritorni economici.

In ordine al Sistema Incentivante, si prende atto che nel 2009 il numero di Colleghi che non ha percepito il premio si è ridotto del 58% rispetto al precedente: si osserva, tuttavia, che per il 2009, pur potendosi prefigurare una ancora maggiore platea di destinatari, la misura pro-capite sarà notevolmente inferiore, essendo aumentato il numero di "assistenti alla clientela", pur trattandosi nella maggior parte dei casi di Gestori che gestiscono un portafoglio non congruo o non codificato e si raccomanda una maggiore trasparenza nella individuazione dei "driver" legati al raggiungimento degli obiettivi di squadra, da non modificare in corso d'esercizio in senso sfavorevole per i Colleghi che, durante l'anno, hanno lottato per conseguirli e da ripartire equamente tra tutti coloro che hanno contribuito al risultato positivo.

Per quanto concerne gli avanzamenti di carriera, le scriventi osservano che nel 2008 nell'ex-Area Calabro/Lucana, a fronte di 1.001 Risorse a Tempo Indeterminato, si sono registrate solo 57 promozioni (meno del 6%) a fronte di percentuali più che doppie in altre Strutture ed auspicano che per il 2009 l'Azienda "investa" nella soddisfazione delle Lavoratrici e dei Lavoratori che da anni attendono un adeguato riconoscimento ai loro sforzi, contribuendo in parte a ridurre la carente motivazione del Personale a tutti i livelli.

### **CONDIZIONI IGIENICO – AMBIENTALI**

Le scriventi prendono atto che, per il 2009, sono stati programmati complessivamente n. 6 interventi di rifacimento degli impianti di climatizzazione/condizionamento – di cui uno già completato a Reggio Calabria –: raccomandano, in proposito, di effettuare interventi di revisione impianti e/o di ristrutturazione in un numero di filiali più consistente, per assicurare a tutti i Punti Operativi condizioni di lavoro e di microclima decenti, avendo comunque cura di esigere dalle Ditte appaltanti il rispetto dei termini contrattuali previsti per l'esecuzione delle opere, nonché di evitare situazioni di disagio alle Colleague ed ai Colleghi (in termini di pulizia, decoro e sicurezza dei locali fruibili dai Colleghi), durante l'esecuzione dei lavori.

### **TUTELA FISICA DEI LAVORATORI**

Le scriventi non dubitano che l'Azienda intenda rispettare la sorveglianza sanitaria prevista dal D. Lgs. 81/2008 che, all'art. 41, prevede sia la visita medica, sia la visita specialistica: osservano, tuttavia, come nella quasi totalità dei Punti Operativi le Lavoratrici ed i Lavoratori – ancorché non qualificati espressamente come video terminalisti, pur essendo continuamente esposti ai monitor per 7 ore e 30 minuti al giorno – da oltre cinque anni non vengono sottoposti alle visite mediche ed ergofoamologiche previste dal richiamato D. Lgs. 81/2008 ed insistono nel richiedere all'Azienda che si effettui, in proposito, una puntuale verifica.

In ordine alle rapine subite, pur registrandosi confortanti segnali di decremento del fenomeno, le scriventi raccomandano all'Azienda di monitorare con cura la funzionalità delle misure di sicurezza presenti in tutte le Filiali dell'Area e, nell'apprezzare la puntuale e tecnicamente inappuntabile illustrazione del Responsabile della Sicurezza del Banco di Napoli sui progetti sperimentali GSS (Global Security System) e Steward Controllo Ingressi Filiale (SCIF), auspicano vivamente che le Funzioni a tanto preposte abbiano nella giusta considerazione il carattere di particolare pericolosità che presentano alcune zone della vasta Area Campania Sud, Calabria e Basilicata.

### **CONCLUSIONI**

Le scriventi OO.SS. dell' Area Campania Sud, Calabria e Basilicata non ravvisano nella risposta aziendale dichiarata definitiva, salvi imprevedibili cambiamenti di scenario, alcuna intenzione di addivenire ad una soluzione costruttiva dei problemi rappresentati nella richiesta di incontro semestrale (organici, massa manovra provinciale, demansionamenti, inquadramenti, pressioni commerciali, condizioni igienico/ambientali, adeguamenti alla L. 626).

In tale stato di cose, non si potrà che proseguire nelle azioni di protesta già preannunciate per settembre, ossia Sit-In e volantaggi nei capoluoghi di provincia, e conseguentemente coinvolgere tutti i Lavoratori dell'Area in più incisive azioni di lotta, fermo restando che le scriventi OO.SS si aspettano, per le occasioni a venire, un confronto con una delegazione aziendale facultata a negoziare e ad assumersi precisi impegni sulle problematiche rappresentate in semestrale.

A tal riguardo si ravvisa d' immediata urgenza la risoluzione di emergenze – tra le altre – improcrastinabili, quali:

- l' adeguamento a quattro delle filiali a tre
- la sostituzione piena e tempestiva delle maternità
- la costituzione di unità di massa manovra su base provinciale che assicuri mediamente la presenza di cinque risorse per provincia.

**Dircredito, Fabi, Fiba/Cisl, Fisac/Cgil, Silcea, Sinfub, Ugl, Uilca Uil  
I Coordinatori RSA dell'Area Campania Sud, Calabria e Basilicata**