



TANTA TEORIA ... MA POI VIENE LA PRATICA ...

Sottotitolo: e le OO.SS sono sul territorio per controllare e contrastare i comportamenti devianti.

In data 17 aprile 2014 si è svolto l'Incontro Trimestrale dell'Area Liguria - Piemonte Sud Ovest alla presenza di tutte le OO.SS. del primo tavolo, del Direttore di Area, del Responsabile del Personale della Direzione Regionale Piemonte/Valle d'Aosta/Liguria, del Referente per le Relazioni Industriali, del Referente del Personale dell'Area e del Referente per il Polo Immobiliare.

Il Capo Area ha illustrato l'andamento economico dell'Area, sottolineando il problema del credito deteriorato sul totale degli impieghi (+53,1% tra 2011 e 2013), ma anche evidenziando l'anticipatore al 16 marzo dei ricavi lordi che presenta una variazione annua positiva al 3,2% .

Abbiamo ribadito che le OO.SS. sono assolutamente consapevoli della situazione del nostro settore e delle poste in gioco riguardanti il futuro di ciascuno di noi, ma abbiamo fortemente rassegnato all'Azienda che, in quanto rappresentanti del territorio di nostra competenza, le situazioni organizzative e di clima che noi evidenziamo sono l'esatta fotografia di come si vive nei vari posti di lavoro. La presenza sul territorio delle OO.SS. territoriali permette il costante monitoraggio e presidio grazie a un continuo e costruttivo contatto con le Colleghe e i Colleghi.

Per questo motivo sottolineiamo con forza la discrasia tra quanto dichiarato dal Ceo Carlo Messina sulla motivazione delle persone come elemento fondamentale per ottenere risultati e quanto accade quotidianamente nelle filiali.

Il clima sembra essere un asset fondamentale per l'azienda ma il riscontro che le OO.SS. hanno dalle filiali non solo non risulta essere all'altezza delle dichiarazioni di intenti, ma spesso addirittura in contraddizione.

Abbiamo sottolineato:

- L'utilizzo improprio degli strumenti aziendali per monitorare i risultati, quando vengono trasformati in strumenti di **pressione commerciale** con inammissibili confronti tra lavoratori e altrettanto inaccettabili pressioni psicologiche.
- Un eccessivo ricorso a trasferimenti e demansionamenti che troppo spesso non sono correttamente spiegati ai Colleghi interessati e a volte lasciano il dubbio "ma cosa ho fatto" ...
- Un ricorso allo straordinario non retribuito, il famigerato NRI, che riteniamo una bomba a orologeria del sistema.

Le risposte aziendali, sia del Capo Area sia del Responsabile del Personale di Direzione Regionale, sono state nell'ottica di affermare l'assoluta estraneità dell'Azienda nel voler attuare pressioni commerciali (gli strumenti che vengono utilizzati devono essere solo di supporto a una corretta operatività) e una puntuale attenzione alle esigenze dei Colleghi, lontanissima dall'idea di fare più o meno velate minacce collegate al raggiungimento dei risultati.

Abbiamo ribadito che quanto ci è stato rassegnato dai vertici dell'Area contrasta con la realtà dei fatti e abbiamo diffidato dal far ricadere le cause di tutto sui Direttori di filiale.

Abbiamo ulteriormente posto alla luce dei riflettori il problema degli **straordinari non retribuiti**, di cui non ci sono stati forniti i dati, e il Capo Area ha nuovamente ribadito che solo gli straordinari autorizzati permettono al Collega di fermarsi in filiale oltre l'orario, tutti gli altri colleghi DEVONO uscire all'ora prevista dal loro orario di lavoro, come da policy aziendale.

Ricordiamo che il lavorare oltre l'orario senza la corrispettiva remunerazione, e conseguente versamento dei contributi Inps, è un atto illegale e soggetto a sanzioni.

Gli altri argomenti trattati sono stati:

- **Filiali flexi** - Alle nostre segnalazioni in merito ad una miglior organizzazione degli orari e delle attività ci è stato risposto che l'argomento è di competenza nazionale e l'Area non ha facoltà decisionale in merito.
- **Postazione accoglienza** – Tale postazione è nata come punto di appoggio di chi accoglie la clientela e la indirizza all'utilizzo della postazione self e non come posto fisso di lavoro, per il quale non ha i requisiti di idoneità. Non può quindi essere utilizzata in maniera impropria e continuativa.
- **Ferie** - la normativa per le ferie è quella inclusa nelle policy, sono previsti colloqui ma non forzature da parte della gestione del personale.
- **Part time** - Non vengono fatte differenze tra pt a tempo determinato e pt a tempo indeterminato, vengono rispettate le esigenze del collega che ovviamente devono rendersi compatibili con le esigenze della filiale. L'accordo del Direttore della filiale è un elemento favorevole ma è l'Azienda a concedere il pt.
- **Trasferimenti** - L'Azienda ritiene che un'eccessiva permanenza in una filiale non sia compatibile con una serena attività lavorativa e sostiene che i trasferimenti sono in genere migliorativi per i colleghi e per l'Azienda stessa, rinnegando i trasferimenti di tipo punitivo.
- **Ottimizzazione portafogli** - Al momento non sono previste nuove figure professionali e i portafogli Cross Selling verranno assegnati a Gestori Famiglie e Assistenti alla Clientela. Non è ancora stato fornito il numero dei Colleghi coinvolti in Area ma ci hanno già segnalato l'invarianza totale delle risorse. Per Banca 5 è stato ribadito che si tratta di marchio registrato di cui al momento non si conosce lo sviluppo.
- **Offerta fuori sede** - In Area, al momento, 61 Gestori Personal e 67 Direttori hanno già l'abilitazione da promotore e ulteriori 17 Gestori sosterranno l'esame in Giugno. L'Azienda ha ribadito che l'obiettivo aziendale è che tutti i clienti personal possano essere contattati e gestiti sia in filiale sia fuori sede. Le OO.SS hanno richiesto di evitare forzature sui Colleghi che non ritengono di sostenere l'esame, riconoscendo le motivazioni addotte.
- **Task Force** - E' prevista una task force di 15 unità, su base volontaria, da giugno a settembre prioritariamente a servizio di banca estesa. Le figure professionali previste sono: 9 Assistenti alla Clientela, 3 Gestori Famiglie e 3 altri ruoli.
- **ISGS** - E' stato confermato che nel corso del secondo semestre 2014 il back office di Genova non sarà più sede target per la lavorazione dei Mutui. Al back office di Genova verrà assegnata un'altra lavorazione ma, al momento, l'azienda non è in grado di fornire dati precisi. Alcuni colleghi potranno comunque essere assorbiti dall'ufficio Estero Transazionale per il quale il Polo di Genova rimane sede target. Chi fosse interessato a un trasferimento in rete può sin da ora - inoltrare la domanda. Abbiamo fatto presente che la nostra struttura non ha in questo momento né un Responsabile Sicurezza né un piano di evacuazione e ci è stato comunicato che gli uffici di prevenzione e sicurezza, già al corrente di questo, se ne stanno occupando. L'orario multiperiodale, applicato per l'ufficio Estero Transazionale, proseguirà a livello di sperimentazione sino a marzo 2015.

Come richiesto anche dal Capo Area, invitiamo tutti i colleghi a segnalarci le situazioni che deviano rispetto alle dichiarazioni aziendali.

Nei prossimi giorni verranno ufficializzate le date delle assemblee per la piattaforma del CCNL

Genova, 18 aprile 2014

**DIRCREDITO-FABI- FIBA/CISL-FISAC/CGIL-UILCA
INTESASANPAOLO AREA LIGURIA – PIEMONTE SUD OVEST**