



## **Area Emilia Ovest - la situazione sta precipitando!**

In data 30/07 u.s. si è tenuto l'incontro nell'area Emilia Ovest, c.d. Trimestrale, tra la Delegazione Aziendale e le Organizzazioni Sindacali che, per la prima volta dopo le operazioni societarie di inizio anno, si è svolta senza la tradizionale distinzione riguardante le aziende di provenienza.

Alla riunione, per l'Azienda, oltre ad **Enzo Vozza**, Referente per la nostra Direzione Regionale dell'Ufficio Relazioni Sindacali di Gruppo, **Stefano Zingaretti**, Responsabile del Personale e assistenza rete ERMAM, **Fabrizio Filippa e Raffaella Ramazzotti**, Ctpar, erano presenti anche **Flavia Locatelli, Amedeo Di Vincenzo e Candia Mosca**, Referenti per l'ex perimetro ISGS.

All'incontro è stato presentato anche il **nuovo Direttore Commerciale Personal**, Mauro Farina Valaori, che ha relazionato brevemente sull'andamento dei vari segmenti di sua pertinenza, rilevando un rallentamento dei dati, a giugno 2019 rispetto al mese precedente, e una "sofferenza" soprattutto del Personal, sia rispetto a budget che a ricavi, anno su anno, e sottolineando una buona capacità di contatto da parte dei colleghi, ma pochi incontri.

Ha aggiunto, inoltre, che la sua attività è concentrata su "cosa fare" e "come fare" e sugli "aspetti motivazionali". Se sui primi due aspetti, è stata espressa la volontà di aiutare i colleghi ad utilizzare il metodo commerciale, con il supporto anche di specialisti Eurizon e Tutela ed il coinvolgimento diretto del Direttore di Area, sugli "aspetti motivazionali", rappresentati come *le "ragioni che diano un senso alla vendita dei prodotti"*, non abbiamo riscontrato altrettanta chiarezza... **e sappiamo bene quanto sia sottile il confine tra "pressione" e "motivazione"**.

La riunione è quindi proseguita con l'illustrazione di altri dati, a partire da quelli relativi agli Organici e al Part Time, per seguire con altri che, di seguito, evidenziamo e commentiamo.

Certamente, fin dalla presentazione dei dati si manifesta lo stato di confusione e caos che riguarda l'Area Emilia Ovest; infatti alcuni dati erano aggiornati al 30 aprile 2019, altri a gennaio 2019, altri ancora a maggio 2019, alcuni facevano riferimento all'area "sindacale" Emilia Ovest, altri all'intera Direzione Regionale ERMAM, alcuni a determinate platee di lavoratori e altri ancora erano incompleti e tra loro disarticolati.

Fornire dati comparabili con quelli precedenti, non è un semplice formalismo, ma una **conditio sine qua non** nell'adempimento dei Protocolli vigenti, una questione sostanziale a tutela di un interesse generale, da non sminuire, perché fornire dati non confrontabili tra loro impedisce di analizzare compiutamente la situazione ed individuare la direzione a cui portano le scelte aziendali ... tant'è che l'azienda stessa si è impegnata a fornire altri dati e ad integrare i dati mancanti.

Veniamo allo specifico:

### **ORGANICI AREA EMILIA OVEST (al 30 aprile 2019)**

<b>SOCIETA'</b>	<b>DONNE</b>	<b>UOMINI</b>	<b>TOTALE</b>	<b>Di cui PART TIME</b>
ISP	684	612	1296	108
Di cui FOL			35	
BANCA PROSSIMA	1	4	5	0

**Mentre l'azienda afferma di non riscontrare problemi di organico, e che il trasferimento alla FOL non ha provocato impatti sulla rete, i dati aziendali confermano esattamente il contrario.**

**Infatti, abbiamo potuto constatare, proprio dai numeri forniti dall'azienda, la riduzione sostanziale degli organici dell'Area Emilia Ovest, che dal 2017 ad aprile 2019, sono passati da 1406 a 1301 con una diminuzione rilevante pari a 105 colleghe/i, quasi il 7,5 %; un dato che conferma la forte (e negativa) ricaduta sul personale, considerato che i carichi di lavori complessivi non sono diminuiti (semmai aumentati) e si scaricano su un numero di colleghe/i molto inferiore e con la prospettiva di ulteriori numerose uscite per esodo nei prossimi mesi (non ci hanno saputo dire quanti sono i colleghi usciti per esodo, dato che ci verrà - forse - fornito...)**

**Ma ancor di più, tale problema è confermato dalle difficoltà quotidiane della rete, INASPRITE ANCHE DA ORARI SEMPRE PIU' ESTESI, COPERTI DA UN NUMERO CALANTE DI COLLEGHE E COLLEGHI, NELLE FILIALI NEW CONCEPT:**

- la gestione convulsa delle attività di sportello, con la scelta di abbandonare le attività commerciali, utilizzando per la cassa anche gestori par con portafoglio assegnato e direttori di filiale, per evitare la chiusura delle stesse per mancanza di personale;
- l'inaccettabile situazione di colleghe e colleghi che rimangono per lunghi periodi soli in filiale, con gravi rischi per la loro salute e sicurezza (almeno su questo l'azienda ha espresso la volontà di intervenire per evitare questo increscioso fenomeno...)
- una clientela sempre più adirata, per i disagi che incontra quotidianamente nel fruire dei servizi aziendali, per malfunzionamenti delle procedure o per ore di stressante fila in attesa di servizio agli sportelli; clienti esasperati che sempre più spesso insultano gli incolpevoli colleghi, con un sensibile incremento delle aggressioni fisiche (ben due nelle ultime settimane).

**Appare evidente che OCCORRE PROVVEDERE SENZA INDUGIO A NUOVE ASSUNZIONI DI PERSONALE, PERALTRO PREVISTE ANCHE DAGLI ACCORDI DI GRUPPO, CHE NON POSSONO ESSERE ULTERIORMENTE RIMANDATE CONSIDERATA LA CARENZA STRUTTURALE E NON CONGIUNTURALE DI PERSONALE, PER SOSTENERE LE ATTIVITA' DELLA RETE E IL RUOLO, ANCHE SOCIALE, DELLA BANCA SUL TERRITORIO.**

Per contro nel perimetro ex ISGS l'Azienda ha confermato la necessità di assunzione di personale di elevato standing professionale e specialistico per diversi uffici e sta facendo selezioni in tal senso, elemento che rivela una mancata volontà aziendale di investire e confrontarsi con percorsi di crescita professionale interni, riguardanti tali strutture aziendali (un esempio è rappresentato dalla Direzione Immobili che ha lasciato in capo ad un solo collega la gestione di ben 4 edifici nei quali lavorano circa 750 colleghi).

#### **ULTERIORI DATI RIFERITI ALLA DIREZIONE REGIONALE ERMAM:**

- 438 filiali (ad oggi meno 57 rispetto al dato precedente), di cui:  
351 retail, 64 personal, 23 imprese
- 8 coordinatori di relazione (di cui 2 a Parma)
- Gestori 1486 di cui: 833 retail, 390 personal, 263 imprese.

**MOBILITA' SOSTENIBILE:** relativamente al convenzionamento per i trasporti pubblici con il Comune di Parma, ancora nessun risultato positivo in proposito; l'azienda riprenderà in settembre il dialogo con l'Amministrazione cittadina.

L'Azienda ha detto che intervorrà, invece, per una gestione più attenta dei posti auto riservati presso il Centro di via Langhirano, per favorire una maggior fruibilità da parte dei clienti della Filiale Imprese.

#### **PART TIME**

Rimangono in sospenso sul perimetro Banca dei territori Area Emilia Ovest 40 richieste di Part Time, mentre nel perimetro ex ISGS: zero. Le nuove concessioni, approvate col contagocce, non coprono comunque le cessazioni.

**Perché non favorire una maggior "osmosi" per esaurire la lista di attesa?**

**In ogni caso, chiediamo che anche in rete la questione delle richieste in sospenso, in essere da anni, venga finalmente risolta, utilizzando realmente il Part time come utile strumento di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (determinando così, anche in questo modo, la riduzione dei costi che l'Azienda, con tanta pervicacia, ricerca).**

Abbiamo rassegnato grande contrarietà anche rispetto alla gestione aziendale dei rinnovi dei part time in scadenza che non sono un reale accoglimento delle esigenze personali/ familiari di colleghe e colleghi bensì "pacchetti preconfezionati" dall'Azienda e, in più, gli stessi non vengono sempre proposti con durata annuale ma anche semestrale se non addirittura trimestrale.

Ciò rende di fatto impossibile un'adeguata programmazione ai colleghi, tenendoli sempre sulla corda, con la velata prospettiva del mancato rinnovo (prendere o lasciare); stesso problema si riscontra per le nuove concessioni.

**Chiediamo che si realizzi realmente, e in modo trasparente, quella conciliazione dei tempi di vita e di lavoro della quale l'azienda tanto si fa vanto ma per la quale ancora tanta è la strada da percorrere.**

#### **PREMI 2018**

##### **PVR (PREMIO VARIABILE DI RISULTATO)**

Risulta che nell'Area Emilia Ovest hanno percepito il PVR 1227 colleghi su 1301.

**Constatiamo che ben 74 colleghi (oltre il 5%) non hanno percepito il PVR, ma l'Azienda non è stata in grado di fornirci le motivazioni (provvedimenti disciplinari, valutazioni negative o cos'altro?).**

**Sarebbe un dato molto utile, invece, per correggere eventuali storture.**

## **SET (SISTEMA ECCELLENZA TUTELA)**

Sempre in base ai dati aziendali, hanno percepito il SET 43 filiali su 90, cioè circa il 48% del totale; l'azienda, a fronte di nostra richiesta, ci ha comunicato che hanno beneficiato dell'erogazione del SET 265 colleghi della rete su 701 cioè solo il 37% circa dei colleghi.

Ciò significa che, ogni 10 colleghi della rete, almeno 6 colleghi non hanno percepito il SET, nonostante l'impegno e il grande lavoro svolto nel 2018 in merito ai "prodotti tutela"... **i manager che hanno predisposto i budget aziendali hanno fatto al meglio il proprio lavoro o hanno fallito completamente le previsioni?**

**... ma ecco il "BORSELLINO DISCREZIONALE"**

Pur senza fornire dati in proposito, l'azienda ha confermato di aver elargito, discrezionalmente, somme per alcuni colleghi scelti con criteri del tutto unilaterali, sia per l'individuazione degli stessi, sia per le somme erogate ... nessun riscontro oggettivo in proposito e nessuna indicazione rispetto ai criteri.

**LA DISCREZIONALITA' E' FORIERA DI INIQUITA' E CARATTERIZZATA DA TOTALE OPACITA'; COME SINDACATO RITENIAMO CHE TUTTO CIO' CHE RAPPRESENTA "SALARIO VARIABILE" DEBBA ESSERE CONTRATTATO CON REGOLE CHIARE, OGGETTIVE, EQUE E TRASPARENTI.**

## **PORTAFOGLI ... GAR (Gestori Aziende Retail) e non solo**

Ancora numerosi sono i casi di forte sbilanciamento nella dimensione dei Portafogli (PTF) assegnati ai Gestori, in particolare ai cosiddetti GAR.

L'azienda, ha dichiarato consapevolezza della criticità che vivono i colleghi, ma ritiene che i suoi "splendidi" algoritmi funzionino perfettamente nel definire correttamente i dimensionamenti dei PTF, che pertanto sarebbero conformi e non affetti da gigantismo; solo alcuni sarebbero, secondo l'azienda, vicini al limite ma eventuali interventi correttivi sarebbero a loro dire possibili solo una volta terminata la fase di emergenza (sigh! ...), ovvero verso fine anno.

**UNA RISPOSTA INCOMMENTABILE E, IN OGNI CASO, DEL TUTTO INSODDISFACENTE CHE EVIDENZIA CHE LA CONSAPEVOLEZZA NON BASTA PER RISOLVERE I PROBLEMI E QUANTO SIA PERVASIVA LA VOLONTÀ AZIENDALE DI RIDURRE I COSTI PUR SE CIÒ COMPORTA CALO DEI RICAVI E RISCHIO DI PERDERE IL CLIENTE.**

## **GESTORI DI NUOVA NOMINA**

I Gestori di nuova nomina non hanno, ad oggi, la pesatura del portafoglio in attesa del nuovo accordo di gruppo relativo ai percorsi professionali previsto dal CC2L, tema sul quale, sempre ad oggi, le posizioni tra Organizzazioni Sindacali e Azienda sono molto distanti, considerato che l'azienda vorrebbe poggiare sull'assoluta discrezionalità i nuovi criteri per ruoli e percorsi professionali.

**Invitiamo i colleghi tutti a STAMPARE MENSILMENTE I DATI RELATIVI ALLA "CONSISTENZA" DEL PROPRIO PTF (NUMERO E TIPOLOGIA DELLA CLIENTELA ASSEGNATA).**

Nella complessiva Direzione ERMAM i colleghi inseriti nei percorsi professionali risultano essere 1223; attendiamo il dato relativo all'Area Emilia Ovest che l'azienda non è stata in grado di fornire.

In merito alla complessità delle Filiali, per le filiali nelle quali sono avvenuti accorpamenti il calcolo avviene sui 3 mesi interi successivi all'accorpamento... tuttavia vi è un ritardo (ancora una volta...) nella definizione della stessa e, quindi, tale dato verrà comunicato appena disponibile.

## **FOL**

Ad agosto inizieranno alcuni turni più estesi e quelli che ricomprenderanno anche il sabato (la FOL di Parma sarà coinvolta con un turno in agosto e uno in settembre).

L'organico è attualmente composto da 35 gestori "base" e 9 gestori remoti; non si esclude che dopo l'estate vi possa essere una nuova campagna di selezione del personale per completare con altri addetti, indicativamente una decina, l'organico della struttura.

**Ribadiamo che i turni devono essere equamente distribuiti e che la scelta aziendale di inserire nella FOL (come è giusto che sia) personale part time non può essere usata, da una parte come leva per mettere in discussione i rinnovi degli stessi e dall'altra come pretesto per concentrare i turni, per chi ha orario a tempo pieno, sugli orari più disagiati; si adeguino, invece, gli organici alle reali necessità della struttura.**

In merito alla fruizione dei pasti, ci è stato riferito che, a fronte dell'indisponibilità di Camst di consegna dei pasti, si stia valutando la possibilità della creazione di altre soluzioni percorribili per rendere possibile la consumazione di un pasto (caldo o freddo che sia) ai colleghi della FOL.

## **LAVORO STRAORDINARIO E NRI**

L'azienda ha ribadito che lo straordinario va richiesto dall'azienda e QUINDI AUTORIZZATO; in assenza di richiesta aziendale per lavoro straordinario, il lavoratore deve uscire senza indugio dai locali aziendali al termine del proprio orario di lavoro per evitare violazioni alle normative e relative conseguenze.

### **INVITIAMO COLLEGHE E COLLEGHI A NON FERMARSI AL LAVORO OLTRE L'ORARIO !**

**NELLO STESSO TEMPO CHIEDIAMO ALL'AZIENDA DI ASSUMERSI LE PROPRIE RESPONSABILITÀ SUL TEMA EVITANDO DI NEGARE L'EVIDENZA SU UN PROBLEMA CHE, A QUANTO PARE, RIGUARDA TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE E CHE DOVRA' ESSERE AFFRONTATO E RISOLTO UNA VOLTA PER TUTTE.**

## **MISSIONI**

L'Azienda ha ribadito che ogni trasferta (comprese le missioni che comportano un semplice spostamento di unità produttiva nello stesso Comune) deve essere preventivamente inserita nell'apposita procedura, sia che riguardi una sostituzione di personale, che una partecipazione a riunioni o a incontri con specialisti o altro.

NON ci si deve esimere da questo, sia per una questione di rimborsi che per una questione di responsabilità e coperture assicurative.

**Chi dovesse suggerire comportamenti diversi, sta di fatto invitando a violare la normativa aziendale, con il rischio di incappare anche in contestazioni disciplinari.**

## **FORMAZIONE**

La Formazione, nella rete, continua ad essere effettuata, da tanti colleghi, tra un cliente e l'altro; nessuna traccia della Formazione flessibile da casa in orario di lavoro che, quando i colleghi la richiedono, viene sistematicamente respinta.

A fronte di questa realtà i numeri aziendali, tesi ad evidenziare la fruizione della Formazione, risultano anacronistici.

**CHIEDIAMO CHE L'AZIENDA GARANTISCA CHE LA FORMAZIONE VENGA FRUITA IN MODO DIGNITOSO E NON APPROSSIMATIVAMENTE NEI RITAGLI DI TEMPO.**

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

Rifioriscono vecchi metodi, STRESSANTI E INTOLLERABILI, che per qualche tempo (purtroppo troppo poco...) credevamo archiviati in pessime gestioni passate; abbiamo fatto notare che è ricomparsa la cattiva abitudine di richiedere modulistica ridondante e, in diverse realtà, viene richiesto ai colleghi (a tutti o, a volte, ai soli i direttori) di compilare fogli excel con report giornalieri, avulsi (e vietati) dall'accordo sulle pressioni commerciali, compresi "dischi T" o comunque denominati.

L'Azienda ha ribadito la contrarietà all'utilizzo di tali mezzi e ha dichiarato che interverrà per farli eliminare.

**CHIEDIAMO CHE L'AZIENDA, GIA' INTERVENUTA IN PRECEDENZA PER RISOLVERE IL PROBLEMA, MA SENZA RISULTATI EFFICACI CONSIDERATO CHE LO STESSO PERIODICAMENTE RICOMPARE, STAVOLTA LO FACCIA IN MODO DEFINITIVO E RISOLUTIVO.**

-/-/-/-

**I problemi sono tanti e le risposte aziendali per risolverli o non ci sono o, se ci sono, sono insoddisfacenti; lo stato delle cose è destinato a peggiorare ulteriormente se l'azienda continuerà a risparmiare sul personale, a esternalizzare attività, a non assumere e a scaricare su colleghe e colleghi le proprie inefficienze organizzative... mentre nello stesso tempo si prodiga nel vantare risultati economici "record" che finiscono nelle tasche degli azionisti a scapito dei dipendenti.**

**La situazione sta precipitando velocemente e non è più tollerabile che, nonostante le numerose denunce fatte dalle OO.SS., l'Azienda venga meno nel dare risposte concrete e soddisfacenti per i lavoratori.**

**Parma, 5 agosto 2019**

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

**Intesa Sanpaolo - Area Emilia Ovest**