



Coordinatori Territoriali e Rsa IntesaSanpaolo Area F.V.G.

...basta emergenze crediti e organici... ...basta pressioni commerciali... **Più attenzione ai Lavoratori!!!**

"In questo periodo di Pandemia Covid19 i Lavoratori della Rete hanno contribuito a dare con continuità un servizio efficiente alla Clientela. I colleghi in Lavoro Flessibile sono stati di valido aiuto e supporto per tutte lavorazioni.

Ci vogliono rispetto e riconoscimento per tutti coloro che si sono prodigati in questo difficile momento, contribuendo a dare efficienza e continuità al primo gruppo bancario italiano a supporto dell'economia del Paese"

In data 12 gennaio 2021 si è tenuto, in modalità videoconferenza, l'incontro trimestrale fra Azienda e OO.SS. dell'Area Friuli Venezia Giulia.

A proposito della situazione sanitaria, con enorme dispiacere **abbiamo evidenziato che la proclamata priorità della salute e sicurezza dei lavoratori viene di fatto disattesa nella prassi quotidiana**, privilegiando la continuità operativa e commerciale. In considerazione di ciò abbiamo richiesto l'utilizzo continuativo di steward all'ingresso delle filiali più grandi, la fornitura di schermi in plexiglass per tutte le postazioni di lavoro, distributori gel a disposizione dei singoli colleghi su ogni postazione di lavoro e un distributore gel per la clientela quanto meno ad ogni ingresso ufficio/zona filiale, una disponibilità di mascherine maggiore (anche FFP2) prevedendo il ricambio mattina/pomeriggio, pulizie rafforzate e il rispetto di fatto dei limiti "contingentati" alla presenza della clientela nelle filiali nel rapporto un dipendente/un cliente, e il ripristino immediato degli appuntamenti agli sportelli.

Abbiamo inoltre chiesto all'azienda che nel caso di positività accertata di un collega al Covid tutto il personale della Filiale/Ufficio, e non solo i cosiddetti contatti stretti come previsto dal triage aziendale, sia avvisato della situazione.

L'emergenza principale resta però quella della carenza degli organici, problema annoso che sarà acuito dai prossimi esodi: a seguito del nuovo accordo del 29 settembre 2020 sono previste sul nostro territorio ulteriori 118 uscite (17 per pensionamento e 101 per esodo) su un totale di 1200 dipendenti.

Al carico e ai ritmi di lavoro eccessivi si aggiungono, anche in questa situazione eccezionale, **pressioni commerciali indebite e ossessive: la situazione era già insostenibile prima, ormai siamo al collasso.**

Rivendichiamo con forza anche sul nostro territorio le assunzioni previste: **assunzioni a tempo indeterminato da destinare alla rete**. Senza ricambio generazionale e senza il necessario avvicendamento nelle competenze (che richiede impegno e tempo) non c'è futuro.

In particolare difficoltà il **settore piccole aziende retail**, **abbiamo reiterato la richiesta di incrementare il numero di gestori** in modo da ridurre i clienti nei portafogli che l'azienda ha invece ribadito essere tutti congrui: nascondere la polvere sotto il tappeto (leggi attribuire i clienti in eccesso a portafogli in capo al direttore) non è la soluzione. **Abbiamo anche chiesto di inserire la figura dell'assistente aziende retail.**

L'emergenza è particolarmente pesante nel comparto crediti, esposto a maggiori rischi operativi. Abbiamo evidenziato le lacune del modello organizzativo, la carenza di formazione specifica di qualità, i portafogli troppo pesanti, i volumi di lavoro insostenibili. Questi problemi già da tempo presenti sono stati e saranno aggravati dalle ricadute operative collegate alle agevolazioni statali e alla cessione del credito, e dalle "nuove regole di default" in vigore dal 1 gennaio 2021.

Abbiamo ribadito chiaramente che il "rischio operativo" che ne consegue è da considerarsi di esclusiva pertinenza aziendale.

E degli **archivi** ne vogliamo parlare? Ormai archiviare o trovare un documento nelle filiali è diventato impossibile. Anche su questo tema le segnalazioni fatte all'azienda sono numerose e ripetute negli anni, **anche su questo tema il rischio operativo è chiaramente a carico dell'azienda**. Il processo di digitalizzazione dei documenti è iniziato, durante l'incontro l'azienda ce ne ha dato riscontro, ma **serve un cambio di passo e il lavoro non lo possono fare le filiali.**

Abbiamo inoltre espresso forte dissenso e perplessità sulla ristrutturazione della rete. L'azienda ha di fatto dismesso la sua presenza su vari territori e ridotto la sua presenza nelle città, e le prospettive sono di una progressiva e pericolosa dismissione su tutta la regione, che porterà a nostro giudizio pesanti ripercussioni sui servizi alla clientela (privati ed aziende). **La creazione di filiali MONSTRE e NEW CONCEPT non può essere la soluzione**, e secondo noi la priorità resta quella di portare i clienti nelle filiali e sui territori e non sugli altri canali.

A proposito di filiali **New Concept**, **il modello**, come già detto, **non ci convince affatto** (durante la pandemia ancor di più) e **non condividiamo la scelta di questo modello di filiale per le sedi di Trieste e Gorizia**.

Visto il tema filiali/immobili abbiamo nuovamente evidenziato lo stato di abbandono di numerosi immobili dell'area, chiesto nuovamente di fare un censimento degli interventi da fare e di eseguirli con urgenza, e sui grossi cantieri aperti e che stanno per aprire **il rispetto delle normative su salute e sicurezza**, la netta suddivisione fra zone cantiere e zone operative di filiale, creazione di spazi adeguati per le postazioni temporanee (viste anche le necessità derivanti dall'emergenza sanitaria).

Per quanto concerne l'integrazione dei colleghi del Gruppo Ubi, ai quali diamo un caloroso benvenuto, abbiamo evidenziato la necessità di un processo di formazione preventivo (anche con affiancamenti) che porti i colleghi in modo progressivo e senza ripercussioni nell'organizzazione e nell'operatività IntesaSanpaolo.

La formazione è un tema importante, basilare, e come condiviso dall'Azienda **tutta la formazione va fatta "seriamente" e non solo quella "finalizzata" alla vendita dei prodotti**.

Abbiamo evidenziato che oltre alla formazione erogata tramite le piattaforme digitali in uso, è necessario, soprattutto per gli ingressi in ruolo e per i mestieri più complessi (ad esempio i gestori aziende) prevedere una formazione individuale in "presenza", anche con affiancamento, magari utilizzando le nuove tecnologie di comunicazione a distanza. E' necessario che la formazione diventi pilastro fondamentale dell'attività settimanale dei colleghi e programmata con costanza e per tempo, anche tramite il fondamentale utilizzo della formazione a distanza (da casa). **La formazione deve chiaramente essere sempre fruita all'interno dell'orario di lavoro**.

Il diritto alla disconnessione, i cui principi sono anche stati recepiti nel CCNL, deve essere rispettato, **anche e soprattutto quando si è in ferie o malattia**.

Gli strumenti messi a disposizione dall'azienda per il Lavoro Flessibile (pc, tablet e telefoni cellulari) devono essere utilizzati in orario di lavoro che resta quello contrattualmente concordato anche durante il Lavoro Flessibile da casa. **Se ci sono le necessità di prestazioni straordinarie quando si lavora da casa, le stesse (l'azienda ce l'ha confermato) vengono riconosciute con gli stessi criteri del lavoro in filiale**.

Anche per quanto riguarda l'emergenza sui reclami sui contatti telefonici (chiamate inevase) da parte della clientela, abbiamo evidenziato che la criticità è principalmente dovuta ai carichi e ritmi di lavoro insostenibili e alla necessità di rafforzare gli organici delle filiali tramite assunzioni.

Durante l'incontro abbiamo anche affrontato il tema **"Ruoli, figure professionali e percorsi di sviluppo professionale"**. **Con gennaio 2021 l'accordo entra a regime per tutti i colleghi della Bdt e per tutte le figure professionali**. L'efficacia dell'accordo, come previsto, verrà valutata negli incontri periodici che si terranno sul tema fra azienda e segreterie di Gruppo, da parte nostra abbiamo evidenziato all'azienda la necessità di processi trasparenti, specialmente per ciò che riguarda la valutazione delle competenze Teti; i gestori del personale garantiranno assistenza per la verifica della fruizione della formazione aggiuntiva facoltativa ma necessaria per ottenere un aumento della complessità calcolata.

Ribadiamo che non esiste un numero minimo di "incontri" stabiliti dall'accordo, chi insiste su questo tema vi sta dicendo il falso, fateci le opportune segnalazioni, abbiamo concordato con l'azienda la necessità di intervenire sulle situazioni ed i comportamenti "non omogenei".

Seguiamo con attenzione anche la situazione e i futuri scenari per le lavorazioni in FOL, Pulse e le altre lavorazioni/uffici presenti sul territorio regionale (come la struttura Estero Corporate di Trieste).

È giunta l'ora di porre termine all'emergenza lavorativa: serve una rivisitazione del modello organizzativo con maggiori risorse destinate al credito, serve supporto operativo e tecnologico, serve formazione, servono organici adeguati su tutta la rete, servono assunzioni!!!

Udine, 22 gennaio 2021

I Coordinatori Territoriali e Le Rappresentanze Sindacali Aziendali

IntesaSanPaolo Area Friuli Venezia Giulia

Fabi First-Cisl

Fisac-Cgil

Uilca-Uil

Unisin Falcri-Silcea-Sinfub