



Coordinamenti ISP Aree Firenze e Prato - Toscana Sud

Facciamo finta che ... tutto vada bene!

Lo scorso 22 luglio si è svolto a Firenze l'incontro trimestrale per le Aree Firenze-Prato e Toscana Sud.

La recente nostra lettera di denuncia di comportamenti non corretti ed improprie sollecitazioni commerciali contrarie agli accordi vigenti, ha aperto la discussione del tavolo sul tema delle pressioni.

Abbiamo sottolineato le numerose storture messe in atto, come l'utilizzo dei dati di ABC per mettere in competizione fra di loro colleghi anche di filiali diverse, le richieste di raggiungimento degli obiettivi di budget tali da compensare i legittimi periodi di assenza per ferie, la ridondanza di report artigianali per monitorare la produzione, le Lync commerciali con il solo scopo di premere per la vendita dei prodotti, le richieste di lavorazione delle liste dei clienti da contattare degli assenti per ferie.

L'Azienda ha ribadito che non si vive di solo budget, ma allora perché le pressioni commerciali, nonostante le continue segnalazioni ed interventi sindacali, continuano a essere esercitate, magari solo a voce, per non lasciare prova delle indicazioni date??

Quando l'Azienda comincerà a fare un passo nella stessa direzione del Sindacato, per contemperare gli interessi aziendali con quelli dei lavoratori?

Invitiamo l'Azienda ad evitare la continua reportistica ed a monitorare i comportamenti e le indicazioni che qualcuno, che forse ha frequentato poco la Scuola dei Capi (o magari è fra i ripetenti o rimandati a settembre), continua a mettere in atto evidentemente con la consapevolezza di operare scorrettamente ma sentendosi ben al riparo dal rischio di doverne pagare le conseguenze.

L'Azienda ci ha ricordato che **"Va guardato tutto il film e non il singolo fotogramma"**, ma non può essere questa la risposta datoriale alla richiesta di applicare correttamente gli accordi firmati.

Accordi che non hanno tempi specifici ma vivono nella quotidianità della vita delle persone.

Le segnalazioni che periodicamente facciamo riportano purtroppo lo stesso fotogramma ormai da anni. Forse è finita la pellicola? O siamo sul fermo immagine?

Per queste Organizzazioni Sindacali quanto girato, non è ancora sufficiente per poter affermare che la strada del cambiamento culturale – peraltro auspicato dall'Azienda stessa – sia stata correttamente intrapresa. Un cambiamento culturale per il quale abbiamo chiesto un ruolo attivo e di protagonismo anche da parte del servizio Risorse Umane, in cui troppo spesso colleghi e colleghe paiono costretti a recitare un ruolo di subordinazione rispetto alle funzioni commerciali, generando sfiducia fra lavoratrici e lavoratori che invece devono sapere di potersi affidare a un gestore del personale libero di svolgere con professionalità il proprio lavoro.

Motivo per cui proseguiamo nell'attento monitoraggio e denuncia di comportamenti non corretti richiedendo un tempestivo intervento di correzione ogni volta che li intercetteremo.

Sarà importante monitorare anche il corretto uso dell'agenda di ABC, su cui l'Azienda ha ribadito che è giusto inserire la pianificazione delle attività amministrative (che non devono finire dopo l'orario di lavoro) e della formazione (che non deve essere considerata elemento cancellabile a seconda delle emergenze commerciali ma lavoro a tutti gli effetti) così come valuteremo se la formazione flessibile da casa sarà ostacolata o viceversa incentivata.

Come sempre saranno fondamentali le segnalazioni che riceveremo dai colleghi!

L'incontro è stato poi occasione anche per chiarire alcuni punti importanti sui quali circolano una pluralità di notizie (volutamente?) inesatte.

Per quanto riguarda la **lavorazione delle liste prioritarie**, l'Azienda ha ribadito le indicazioni già fornite in merito, che prevedono contatti da svolgere gradualmente nel corso delle settimane, in modo da pianificare e realizzare gli appuntamenti nell'arco del mese: **quindi nessuna indicazione aziendale di lavorazione e contatto di tutto in tempi ancora più stringenti.**

Abbiamo nuovamente denunciato l'ampio utilizzo della causale **NRI** per giustificare le numerose ore di straordinario non retribuito fatte dai colleghi.

RICORDIAMO:

"eventuali prestazioni, aggiuntive a quelle giornaliere obbligatorie, oppure da espletare in giornata in cui non è prevista l'ordinaria prestazione di lavoro, devono essere preventivamente autorizzate dal Responsabile della UOG e da questi sottoposte all'assenso della funzione Personale competente per ambito organizzativo. ... non è consentito ai lavoratori, prestare (e ai



Coordinamenti ISP Aree Firenze e Prato - Toscana Sud

responsabili delle UOG far prestare) attività lavorativa oltre il normale orario di lavoro senza la citata autorizzazione”.

L'autorizzazione a rimanere nel luogo di lavoro, da normativa, compete al Responsabile, che è l'unico organo Aziendale preposto in quel momento (anche per la responsabilità che gli/le compete in tema di salute e sicurezza), a valutare e autorizzare la permanenza, mentre la successiva approvazione della Funzione del Personale ha finalità regolatoria e di controllo del processo; non esiste più l'ALIBI del "il personale non me lo ha concesso".

Nel caso, invitiamo prontamente a segnalare alle Organizzazioni Sindacali.

Ricordiamo dunque alle colleghe e colleghi di far sempre richiesta preventiva tramite mail al proprio responsabile ed a non trattenersi al lavoro qualora il preposto valuti non necessario il lavoro straordinario.

Se non siamo autorizzati al lavoro straordinario siamo OBBLIGATI ad andare a casa!!!

PULSE E FOL

È stata ufficializzata l'apertura di una struttura di Pulse a Viareggio (Piazza Dante) che dovrebbe divenire operativa ad ottobre, con un dimensionamento indicativamente previsto di circa 20 persone.

La selezione è già stata avviata – ancorché non gestita tramite candidature ufficiali di job@isp.

Sono inoltre in corso colloqui per ulteriori ampliamenti del personale da adibire alle Filiali on Line di Firenze e Prato.

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Abbiamo sollevato nuovamente il problema dei ricorsi alle note di valutazione, processo che per uniformità di applicazione in Intesa Sanpaolo non prevede più la verbalizzazione.

Abbiamo stigmatizzato non solo che l'esito del ricorso è sempre e solo il **mancato accoglimento**, ma anche il fatto che la comunicazione avvenga senza alcuna spiegazione circostanziata del perché l'Azienda non abbia accolto le motivazioni del ricorso.

ACCORPAMENTI E INTERVENTI FISICI NELLE FILIALI

Abbiamo riportato all'attenzione dell'Azienda le irrisolte carenze tecniche che hanno anche recentemente costretto molti colleghi a lavorare senza climatizzazione, nel disagio dei lavori in corso, nelle difficoltà dovute a connessioni lente e con continue interruzioni, citando i numerosi casi che di volta in volta segnaliamo alle funzioni preposte.

L'attenzione ai costi – che nel caso delle attività di manutenzione ha condotto a livelli di servizio inadeguati e alla fine più onerosi! - ancora una volta ha conseguenze su lavoratori e lavoratrici, la cui salute psico-fisica dovrebbe essere tutelata e salvaguardata e invece resta fanalino di coda di un processo in cui quello che conta è sempre e solo l'efficienza commerciale.

Ricordiamo che le responsabilità in tema di salute e sicurezza sono del preposto e che è preferibile scegliere talvolta un intervento incisivo (chiusura al pubblico, trasferimento temporaneo delle persone) **piuttosto che rischiare malori e interventi delle Autorità.**

Anche con riferimento agli accorpamenti di prossima attuazione, come fatto anche in passato, abbiamo invitato l'Azienda a ulteriori riflessioni sulle tempistiche di alcune scelte che potrebbero ingenerare forti disagi per i colleghi e il servizio alla clientela

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO: ESTERO

Abbiamo evidenziato che sussistono ancora criticità nell'applicazione del nuovo modello, in particolare nel funzionamento dei team estero, in cui la formazione di colleghe e colleghi non è avvenuta nei tempi previsti generando picchi di lavoro e carichi non distribuiti equamente, ma soprattutto con impatti che ci preoccupano implicando il rischio che la clientela, a fronte dei numerosi disagi, possa rivolgersi altrove determinando perdita di lavoro in termini di volumi e operazioni.

L'Azienda viceversa ritiene che molte problematiche siano state affrontate e risolte, come se oggi tutto andasse bene (!!) e dimenticando che da parte nostra certi rischi erano stati evidenziati ben prima dell'avvio del modello.

Firenze, 26 luglio 2019

**COORDINAMENTI RR.SS.AA. ISP - AREE FIRENZE E PRATO-TOSCANA SUD
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**