

***Riconquistiamo  
la qualità della vita e del lavoro  
nella banca che cambia***

**DOCUMENTO POLITICO PER LA  
COSTITUZIONE DEL COORDINAMENTO  
FISAC CGIL DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO**

**25 - 26 - 27 gennaio 2022**

---

## Sommario

1. <i>PREMESSA</i> .....	3
1.1 <i>IL CONTESTO, LE GRANDI EMERGENZE</i> .....	3
1.2 <i>ALCUNI DATI ECONOMICI</i> .....	4
2. <i>IL GRUPPO INTESA SANPAOLO</i> .....	6
2.1 <i>ALCUNI CENNI SUL PIANO D'IMPRESA 2018 - 2021</i> .....	6
3. <i>LE LINEE DI AZIONE SINDACALE</i> .....	8
4. <i>CONTRATTAZIONE DI GRUPPO</i> .....	9
5. <i>OCCUPAZIONE: ARGINARE LA FLESSIONE OCCUPAZIONALE E L'ABBANDONO DEL TERRITORIO</i> .....	10
6. <i>DIGITALIZZAZIONE E NUOVE SFIDE NEGOZIALI</i> .....	11
7. <i>FILIALE ONLINE - FOL</i> .....	12
8. <i>SMART WORKING (LAVORO FLESSIBILE)</i> .....	13
9. <i>LAVORO MISTO</i> .....	14
10. <i>PREMI CORRELATI ALLA PRODUTTIVITÀ</i> .....	15
11. <i>SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITÀ: RUOLI E PERCORSI</i> .....	15
12. <i>FORMAZIONE</i> .....	17
13. <i>PRESSIONI COMMERCIALI</i> .....	17
14. <i>CONCILIAZIONE</i> .....	18
15. <i>ASSICURATIVI</i> .....	19
16. <i>WELFARE AZIENDALE</i> .....	20
16.1 <i>PREVIDENZA COMPLEMENTARE</i> .....	20
16.2 <i>ASSISTENZA SANITARIA</i> .....	21
16.3 <i>CIRCOLO RICREATIVO</i> .....	21
17. <i>SALUTE E SICUREZZA</i> .....	22
18. <i>ORGANIZZAZIONE, RAPPRESENTANZA E PROSELITISMO</i> .....	23
19. <i>CONCLUSIONI</i> .....	24

## 1. PREMESSA

### 1.1 IL CONTESTO, LE GRANDI EMERGENZE

L'avvio del percorso per la costituzione degli organismi FISAC CGIL del Gruppo Intesa Sanpaolo, si inserisce in una fase storica caratterizzata da elementi di carattere assolutamente eccezionale.

Sono aspetti che devono essere considerati per avere un quadro d'insieme che permetta di focalizzare meglio, data l'ampiezza e la complessità delle situazioni da prendere in esame, le diverse necessità delle quali tenere conto nella definizione degli obiettivi da perseguire e nello sviluppo dell'azione sindacale.

#### La Pandemia COVID-19 e il PNRR

Dall'inizio della pandemia Covid-19 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha rilevato circa 260 milioni di persone contagiate e oltre 5 milioni di morti: un bilancio drammatico, purtroppo destinato ad aggravarsi ulteriormente, anche per la insufficiente possibilità di accesso alle vaccinazioni e a cure sanitarie adeguate in numerose aree del mondo.

La CGIL fa parte del Comitato italiano della Campagna Right2cure - No profit on pandemic (Diritto alla Cura - Nessun Profitto sulla Pandemia) che si propone come obiettivo la sospensione temporanea dei brevetti sui vaccini anti Covid-19, quale misura essenziale per promuoverne una significativa ed efficace diffusione in tutto il mondo, come "bene pubblico globale", accessibile a tutte e a tutti.

L'emergenza pandemica, oltre alle tragiche conseguenze sul piano sanitario, sta determinando un forte impatto sulla situazione economica internazionale, con gravi ricadute anche sul piano sociale.

Sono emerse, in modo evidente, le debolezze e le carenze delle moderne società, organizzate su un modello capitalistico, nelle quali la massimizzazione del profitto a scapito dell'interesse collettivo, l'exasperazione del concetto di libero mercato e il ridimensionamento dell'intervento dello Stato nell'economia hanno costituito il fattore dominante.

Diverse sono state le misure adottate -in particolare a livello europeo- per provare a fronteggiare la situazione e dare avvio alla ripresa, ma vi è ancora forte incertezza sugli effetti che si potranno determinare, in particolare a medio e lungo termine.

Uno scenario inimmaginabile solo due anni fa.

Certamente, questi eventi stravolgenti possono rappresentare, pur nella loro tragicità, l'occasione per realizzare un cambiamento degli attuali sistemi, per affermare principi di inclusione, solidarietà e uguaglianza, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita di tutte le persone, anche rispetto a diritti e lavoro, e rendere, nel contempo, più forte la capacità di affrontare, per il futuro, eventi di quella natura e di quella portata, con un ruolo più incisivo delle strutture pubbliche.

Affinché ciò si possa realizzare, sarà determinante il ruolo della CGIL, e del Sindacato nel suo complesso, sia nel confronto a livello politico, così come nella fase di attuazione dei progetti e in quella di monitoraggio e valutazione degli impatti economici e sociali generati dagli stessi, in tutti i settori e nei diversi ambiti di contrattazione.

#### Emergenza climatica - COP26, un'occasione sprecata

Per l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) l'emergenza climatica è la più grande minaccia alla salute umana dei nostri giorni.

La CGIL porta avanti da tempo la battaglia per la "giustizia climatica e sociale" finalizzata a mettere in campo azioni concrete contro la crisi ambientale in atto; in questi anni sono state organizzate numerose iniziative, tra le quali la partecipazione della CGIL alle manifestazioni che si sono tenute nelle città italiane in occasione del quarto sciopero globale per il clima indetto dai ragazzi del "Fridays For Future".

È indispensabile programmare un uso razionale e mirato delle risorse volte a contrastare i cambiamenti climatici, tra le quali i fondi messi a disposizione dal Quadro Finanziario Pluriennale 2021/2027, dal Next Generation EU.

La recente Conferenza sul clima delle Nazioni Unite (COP26), presentata come l'ultima opportunità per tenere sotto controllo le devastanti conseguenze del cambiamento climatico, ha prodotto il "Glasgow Climate Pact", un risultato fortemente insoddisfacente per i contenuti inadeguati rispetto alle misure individuate per affrontare e invertire la rotta.

Ciò renderà ancor più importante portare avanti la rivendicazione sindacale, dalla "Piattaforma integrata per lo sviluppo sostenibile" del 2018 al corretto utilizzo delle risorse, comprese quelle del PNRR, nei vari ambiti di confronto delle Parti Sociali e nella contrattazione di categoria a tutti i livelli.

## Gli egoismi nazionali - L'attacco fascista alla CGIL

In questo contesto, caratterizzato da egoismi nazionali, si inserisce anche l'incapacità da parte della comunità internazionale di affrontare un problema epocale, quello dei "flussi migratori", alla cui origine sono spesso le politiche degli stessi Paesi sviluppati (dall'impatto del cambiamento climatico sulle fragili agricolture delle nazioni più povere, alle conseguenze dei conflitti e dei regimi autoritari).

Sono tragedie umanitarie rispetto alle quali la CGIL non si stancherà di opporsi e continuerà a portare avanti con convinzione l'istituzione di corridoi umanitari nella convinzione che la forza indispensabile a sostenere le nostre iniziative è quella che ci deve derivare dalla difesa delle ragioni del lavoro rispetto alle logiche del profitto, e dalle rivendicazioni che ne scaturiscono.

Anche per queste nostre posizioni le frange più estreme dei movimenti di estrema destra, "cavalcando" il malcontento legato all'obbligo del Green Pass nei luoghi di lavoro, hanno individuato la CGIL come nemico e bersaglio: l'attacco squadrista alla sede nazionale di Roma del 9 ottobre ne è la riprova.

A quell'episodio di estrema gravità abbiamo saputo reagire con forza e prontezza attraverso la manifestazione nazionale indetta unitariamente con CISL e UIL il 16 ottobre 2021 che ha riproposto il tema della lotta a ogni forma di fascismo, la richiesta a Governo e Parlamento di sciogliere le formazioni che si richiamano al fascismo e al nazismo, e la necessità di difendere la Costituzione e la democrazia, ripartendo dal lavoro e dai diritti.

Quando vengono attaccate le sedi della rappresentanza di lavoratrici e lavoratori, sedi anche di altissimo valore simbolico, subisce un attacco l'intero Paese, "Repubblica democratica fondata sul lavoro".

## 1.2 ALCUNI DATI ECONOMICI

### La situazione internazionale e del Paese

Le misure di *lockdown* e di sospensione o di limitazione di numerose attività produttive che, a partire dal 2020, si sono rese necessarie per contrastare l'emergenza epidemiologica da Covid-19, la conseguente contrazione dei consumi interni e degli scambi internazionali si riflettono negli indicatori e nei dati comunemente utilizzati per misurare l'andamento del mercato del lavoro e dell'economia, a partire dall'andamento del Prodotto interno lordo.

Nel 2020 il PIL ha subito a livello mondiale un arretramento del -3,4%; nell'Eurozona la flessione è stata ancora più rilevante (-6,5%) e al suo interno l'Italia (colpita per prima e più duramente dalla crisi sanitaria e, quindi, ben presto costretta a misure draconiane per limitare la diffusione del contagio) ha fatto registrare un allarmante -8,9% (dati OCSE).

La crisi derivante dall'emergenza pandemica si è del resto abbattuta su un Paese fragile dal punto di vista economico: molti indicatori testimoniano come alla vigilia dell'impatto del Covid-19 non si fosse ancora realizzato un pieno e generalizzato recupero rispetto ai dati risalenti al 2008 (anno antecedente il dispiegarsi della crisi economico-finanziaria).

In questo scenario la nuova drammatica crisi determinata dalla pandemia ha colpito pesantemente le fasce più deboli della popolazione, accrescendo il rischio di un aumento delle disuguaglianze nei prossimi anni.

Come spesso si ricorda, non si esce mai da una crisi come vi si è entrati, ma se ne esce migliori o peggiori.

L'utilizzo delle risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è destinato a disegnare l'Italia del futuro; si tratta di un'occasione unica in grado di far superare al nostro Paese ritardi e debolezze strutturali e affrontare le grandi trasformazioni determinate dalle transizioni digitale e verde, colmando i divari territoriali e sociali (a partire dal Sud) e riducendo le disuguaglianze.

Per la CGIL questo dovrà avvenire all'insegna dell'equità e della redistribuzione, contrastando logiche neoliberiste che vorrebbero che la ripresa si fondasse su un accentuato divario sociale ed economico, su nuove forme di sfruttamento, sulla crescita del precariato e dell'insicurezza, e su un ulteriore peggioramento delle condizioni di lavoro.

Nel momento in cui si scrive, le misure che il Governo si prepara a varare con la Legge di bilancio non rispondono alle richieste avanzate da CGIL CISL e UIL e il Sindacato confederale ha dato avvio a un percorso di mobilitazione per migliorarne i contenuti su pensioni, fisco, lavoro, politiche per lo sviluppo e misure a carattere sociale.

## L'andamento del settore bancario

### IL 2020

Anche l'attività delle banche nel 2020 è stata, com'è ovvio, fortemente condizionata dalle conseguenze della pandemia.

Le banche, in conseguenza degli interventi legislativi che hanno favorito la concessione del credito (sostenuto da apposite garanzie pubbliche), hanno erogato ingenti finanziamenti per coprire il fabbisogno di liquidità originato dalla sospensione delle attività produttive.

Le garanzie pubbliche sui prestiti, unite alle raccomandazioni delle autorità di vigilanza di limitare la distribuzione dei dividendi, hanno consentito un miglioramento dell'adeguatezza patrimoniale delle banche.

I crediti deteriorati sono diminuiti sia per la prosecuzione della loro dismissione, sia per una riduzione del flusso di nuovi NPL, avvenuta nonostante la contrazione dell'attività economica.

Il ROE, al netto delle componenti straordinarie, si è ridotto dal 5,0 all'1,9%, principalmente per effetto del significativo aumento delle rettifiche di valore sui crediti (+33%), determinato dall'incremento delle perdite attese.

È proseguito il processo di riorganizzazione della rete distributiva, in particolare per le banche di maggiori dimensioni, attraverso la riduzione del numero degli sportelli e degli organici.

Le restrizioni alla mobilità hanno favorito un più elevato ricorso ai canali distributivi digitali e un massivo utilizzo dello *smart working*, tema di cui torneremo a occuparci nelle pagine successive.

## I PRIMI MESI DEL 2021

Nei primi sei mesi del 2021 la redditività dei maggiori gruppi è sensibilmente aumentata rispetto allo stesso periodo del 2020 (già gravato dal primo impatto dell'emergenza Covid-19): la crescita del ROE (valutato al netto delle componenti straordinarie e passato dal 3,0% del 1° semestre 2020 all'8,3% del periodo gennaio-giugno 2021) ha beneficiato principalmente della diminuzione delle rettifiche di valore su crediti, ma è stata anche il risultato dell'incremento dei ricavi.

Il margine di intermediazione è infatti aumentato grazie al notevole apporto delle commissioni e dei ricavi derivanti dall'attività di negoziazione, i quali hanno ampiamente compensato la riduzione del margine di interesse (comunque in parziale recupero nel secondo trimestre).

I costi si sono ridotti; il risultato di gestione è cresciuto di oltre un terzo.

A giugno 2021 il livello di patrimonializzazione dei principali gruppi espresso dall'indicatore CET1 risultava diminuito, ma solo in minima misura, rispetto a dicembre 2020 (da 15,5 a 15,4), per effetto della crescita degli attivi ponderati per il rischio.

\*\*\*

La forte ristrutturazione del settore del Credito che ha profondamente trasformato in questi anni il sistema, ridisegnandone i connotati, con una forte riduzione dei "player" del settore non si è ancora conclusa.

In questo ambito ha assunto un forte rilievo l'interruzione del percorso relativo all'ipotesi di acquisizione del Monte Paschi di Siena da parte di Unicredit (ipotesi sulle cui modalità di gestione avevamo espresso come FISAC CGIL, unitariamente alle altre OO.SS., le nostre riserve per il mancato coinvolgimento delle Parti sociali nel progetto, fino alla proclamazione di uno sciopero molto partecipato) lo scenario appare incerto.

Peseranno inoltre sul futuro del settore e sulle eventuali ulteriori operazioni societarie, anche le norme inserite nella Legge di bilancio destinate a limitare l'entità dei benefici fiscali in caso di fusioni tra istituti.

## 2. IL GRUPPO INTESA SANPAOLO

### 2.1 ALCUNI CENNI SUL PIANO D'IMPRESA 2018 - 2021

Con l'acquisizione dell'ex Gruppo UBI, conclusa il 4 agosto 2020, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è posizionato tra i primi Gruppi bancari a livello europeo.

Un'operazione, condotta con una modalità inedita nel settore, che ha determinato fin da subito impatti anche su altri gruppi bancari con la cessione di 624 sportelli e 5.107 lavoratrici e lavoratori a BPER - ora terzo Gruppo bancario in Italia - e con l'ulteriore cessione di 26 filiali e 148 dipendenti a BPPB, che ne ha rafforzato il suo carattere di banca regionale.

La fusione Intesa Sanpaolo/UBI è intervenuta in modo consistente sulle strategie contenute nell'impianto del Piano d'Impresa di Gruppo 2018-2021, predisposto dopo l'operazione di integrazione delle ex Banche Venete e i relativi accordi sindacali (con n. 9.000 uscite di personale - tra colleghe/i delle ex Banche Venete e colleghe/i di Intesa Sanpaolo - tra il 2017 e il 2020, con circa 1.650 nuove assunzioni). Il Piano stava già risentendo, nel suo sviluppo attuativo, anche dei mutamenti di scenario dovuti alla straordinarietà determinata dalla pandemia.

Un Piano che era stato costruito su alcuni punti principali: un forte incremento della redditività, mantenendo una elevata patrimonializzazione - da ottenersi attraverso un calo dei costi, con un'ulteriore semplificazione del modello operativo, e una crescita dei ricavi - cogliendo nuove opportunità di business - una significativa riduzione del profilo di rischio senza costi straordinari per gli azionisti, e un forte investimento sulla digitalizzazione.

Riteniamo utile indicare alcuni obiettivi aziendali presenti nel suddetto Piano d'Impresa, che hanno avuto riflessi sull'azione sindacale di questi anni, anche in vista del nuovo Piano d'Impresa, che sarà in arrivo nei prossimi mesi:

- creazione di un nuovo programma di incentivazione a lungo termine per il Personale, collegato ai principali obiettivi del Piano di Impresa (Lecoip 2.0), in analogia con quanto avvenuto nel precedente Piano;
- riduzione delle entità giuridiche, con la fusione delle 12 società bancarie controllate (Banco di Napoli, CR Firenze, CR Pistoia e Lucchesia, CR Veneto, Carisbo, Cariromagna, CR Friuli Venezia Giulia, Banca Nuova, Banca Apulia, Banca IMI, Banca Prossima, Mediocredito Italiano) nella Capogruppo;
- ridimensionamento della rete di filiali in Italia, con circa 1.100 chiusure ulteriori, avvalendosi della nuova piattaforma multicanale, continuando il processo di distacco dal territorio già avviato negli anni precedenti;
- realizzazione di un "modello retail multiformato", con adattamenti conseguenti delle filiali in termini di orari, organizzazione del lavoro e layout;
- rafforzamento ed estensione delle Filiali On Line (FOL) con la creazione di nuovi poli in una logica di implementazione della strategia di contatto multicanale con la clientela;
- riconversione di almeno 5.000 persone verso ruoli a elevato valore aggiunto attraverso specifica iniziativa (Proactive HR "In-placement");
- estensione graduale del nuovo contratto di "lavoro misto";
- focalizzazione sul settore BankAssurance in termini di incremento della capacità distributiva e con iniziative mirate ad aumentare la spinta commerciale delle Filiali BdT, anche attraverso l'ampliamento della gamma dei prodotti e l'introduzione di nuove piattaforme di consulenza destinate ai differenti ambiti di clientela;
- accelerazione della trasformazione digitale attraverso la piattaforma multicanale per la clientela e rinnovo graduale della dotazione tecnologica;
- ampliamento dell'utilizzo dello *smart working*.

Inoltre, il Piano prevedeva:

- la societizzazione della piattaforma di recupero crediti e il conferimento della piattaforma di servicing a una newco comprendente attività di recupero (per il credito ordinario e per il leasing) e Re.O.Co. (Real Estate Owned Company);
- la possibile definizione della partnership con un operatore industriale per migliorare la performance nel recupero crediti adottando le migliori pratiche internazionali (Tersia/Intrum);



- la creazione di un'unità interna dedicata alla gestione dei crediti retail ai primi stadi di deterioramento (Pulse);
- l'ottimizzazione degli immobili in Italia e la dismissione degli spazi rimasti inutilizzati;
- la crescita internazionale sia in Europa che in paesi extra europei.

Relativamente alla Divisione Private Banking, l'obiettivo era quello di diventare una delle prime cinque Private Bank in Europa e la seconda nell'Eurozona per masse gestite, pur avendo già la leadership nel segmento in Italia; a tale scopo sono stati immaginati modelli di servizio dedicati alla clientela Lower Private tramite i Centri Private e High Net Worth Individuals con 7 centri dedicati.

Per la rete Fideuram sono stati pensati altri modelli di servizio dedicati per le esigenze della rete e della clientela rafforzando il processo di reclutamento (quindi nuovi consulenti) per un totale di circa 1.400 persone in più (promotori finanziari, private banker e funzioni di sede); mentre si sono cercate nuove aree di espansione nel mercato svizzero grazie all'acquisizione del Gruppo Morval Vonwiller e di sviluppo in Lussemburgo.

Il Piano di Impresa 2018-2021 ha rappresentato per la FISAC CGIL e, più complessivamente per il sindacato unitario, una sfida, che si è rivelata imponente, che ha visto alternarsi diverse fasi di contrattazione:

- una prima fase relativa al percorso di integrazione delle ex Banche Venete riveniente dagli accordi sottoscritti (tra fine del 2017 e prima parte del 2018);
- una seconda fase incentrata sul rinnovo del Contratto di Secondo Livello (metà 2018) e, poi, sulle operazioni societarie e sui vari aspetti della nuova organizzazione del lavoro prevista dal Piano (tra la seconda parte del 2018 e la fine del 2019), e attuata in contemporanea rispetto al difficile rinnovo del CCNL, fortemente osteggiato da ABI, conclusosi nel dicembre 2019;
- una terza, di emergenza, contestuale alla diffusione della pandemia che ha riguardato anche lo sviluppo delle nuove modalità e condizioni di lavoro dell'epoca digitale (2020);
- la quarta, ancora in corso, legata alle trattative derivanti dall'operazione Intesa Sanpaolo/UBI, comprendente gli aspetti riguardanti l'integrazione e il rinnovo del Contratto di Secondo Livello, una fase complessa e, per certi versi, inedita perché basata sul raffronto tra i contenuti rivenienti da due contrattazioni integrative entrambe di livello avanzato (fine 2020-2021).

Queste diverse fasi negoziali si sono susseguite, in questi anni, realizzando nei fatti quella pratica di "contrattazione permanente", che già veniva indicata come linea di azione sindacale nell'Assemblea Organizzativa della FISAC CGIL di Intesa Sanpaolo del 2016.

### 3. LE LINEE DI AZIONE SINDACALE

La fusione Intesa Sanpaolo-UBI ha dato avvio a una nuova fase nella vita del Gruppo e determina il ridisegno del sistema finanziario nazionale, che deve, per la FISAC CGIL, necessariamente coniugarsi con la centralità delle persone.

L'operazione di acquisizione ha aggravato le ricadute di scelte organizzative che spesso si traducono in disservizi e tensioni nei rapporti con il pubblico, fonte di disagio di tante lavoratrici e lavoratori; disagio denunciato già da tempo dalla FISAC CGIL sia in Intesa Sanpaolo che in UBI in relazione ai rispettivi precedenti piani industriali.



Occorre un diverso approccio alla gestione dell'organizzazione del lavoro, in senso generale e rispetto al ricorso ai diversi canali distributivi che tenga conto delle esigenze di lavoratrici e lavoratori.

Tali esigenze sono rappresentate attraverso la contrattazione con la quale intendiamo rivendicare:

- una adeguata progressività nei tempi del cambiamento;
- congruenza tra linee strategiche enunciate e prassi effettivamente adottate nella quotidianità dei luoghi di lavoro;
- correlazione tra obiettivi assegnati e strumenti messi a disposizione di colleghe e colleghi;
- coerenza tra impianto complessivo, organici e flussi/carichi di lavoro.

L'applicazione di un "metodo" universale di servizio che si realizzi senza tener conto dei riscontri provenienti da coloro che operano nelle strutture produttive, cessa di essere uno strumento che crea valore per diventare un vincolo penalizzante che limita le potenzialità, mortifica le professionalità, genera disagio e stress.

Già da settembre 2020, la riunione dei quadri sindacali di ISP/UBI/BPER della FISAC CGIL ha tracciato le coordinate per le trattative in cui sarebbe stata impegnata, a partire da quella della cessione delle filiali a BPER e successivamente anche a BPPB, proseguendo per il confronto sull'armonizzazione di UBI in ISP:

- la tutela e lo sviluppo dell'occupazione con attenzione al Mezzogiorno e ai territori con maggiori tensioni occupazionali;
- il miglioramento delle condizioni di lavoro anche attraverso interventi organizzativi che rendano sostenibili e praticabili nel concreto le strategie che vengono intraprese dall'azienda;
- la valorizzazione delle competenze professionali;
- l'attenzione ai trattamenti economici e a nuove forme di sostegno al reddito.
- il miglioramento delle condizioni di vita attraverso l'estensione del *welfare* e delle politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro che favoriscano anche la condivisione del lavoro di cura familiare tra i due generi.

#### 4. CONTRATTAZIONE DI GRUPPO

Nel PROTOCOLLO DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI rinnovato in data 14 aprile 2021 in relazione alla integrazione dell'ex Gruppo UBI in ISP, le Parti hanno riconfermato, ferma restando l'importanza dei livelli di confronto decentrato, *"la sede di Gruppo quale unica sede di confronto idonea a negoziare quanto attribuito dalle normative di legge e/o di contratto per il secondo livello di contrattazione ed a individuare soluzioni atte ad accompagnare i processi di riorganizzazione"*.

La contrattazione di Gruppo deve essere strumento positivo di unificazione anche di realtà assai differenti. La progressiva armonizzazione contrattuale delle tante banche incorporate nel Gruppo ISP ha rappresentato un processo condiviso dall'azienda, che ha sempre dichiarato la necessità di trattamenti e previsioni uniformi.

Nelle trattative che si sono succedute abbiamo tuttavia dovuto contrastare la durezza delle posizioni aziendali negoziando costantemente, con un approccio rivendicativo e acquisitivo, orari, diritti, *welfare*, alla ricerca di un denominatore comune, anche al fine di evitare arretramenti e differenziazioni tra dipendenti di provenienza diversa, che avrebbero potuto alimentare penalizzazioni, iniquità e un clima di divisione. In innumerevoli circostanze la contrattazione di Gruppo ha riguardato la negoziazione delle ricadute derivanti dai processi di riorganizzazione: in

tutti questi casi il nostro obiettivo è stato garantire le necessarie tutele alle lavoratrici e ai lavoratori indipendentemente da quante persone fossero coinvolte nel perimetro delle intese da raggiungere.

Gli accordi raggiunti fino ad oggi hanno raccolto un giudizio largamente positivo; le prossime fasi negoziali riguarderanno la trattativa per l'armonizzazione con le previsioni presenti nell'ex Gruppo UBI e il rinnovo della contrattazione di secondo livello, che accompagneranno temporalmente il percorso costitutivo della FISAC CGIL di ISP. Al di là della qualità delle intese sottoscritte, è fondamentale il tema delle verifiche, sia per quanto riguarda gli effetti che ne derivano, sia rispetto alla loro corretta applicazione.

Questa modalità negoziale, una vera e propria contrattazione permanente, ormai consolidata nel Gruppo, richiede un maggiore sforzo nella diffusione di puntuali e accurate informazioni sull'andamento dei percorsi negoziali, sulla messa in opera delle intese sottoscritte, sull'impatto nelle realtà lavorative e sulle relative eventuali criticità. In questo quadro è fondamentale e necessario il ruolo delle delegate e dei delegati sindacali dei territori e della loro relazione con lavoratrici e lavoratori.

La nostra capillare presenza sui territori rappresenta oltretutto un efficace strumento di monitoraggio delle condizioni di lavoro di chi presta servizio per la banca in virtù di appalti e subappalti (servizi come guardiane, pulizie, ecc.), elemento di attenzione per il quale abbiamo rafforzato il diritto all'informativa garantita dal CCNL, portandola anche a livello territoriale.

## **5. OCCUPAZIONE: ARGINARE LA FLESSIONE OCCUPAZIONALE E L'ABBANDONO DEL TERRITORIO**

Il *"Fondo di solidarietà per la riconversione e riqualificazione professionale, per il sostegno dell'occupazione e del reddito del personale del credito"* ha efficacemente risposto allo scopo per cui era stato costituito negli anni '90. Non può, però, sfuggirci, che proprio a partire da allora, incomincia la riduzione complessiva degli occupati.

Le Organizzazioni Sindacali per far fronte a tale riduzione hanno richiesto e ottenuto, un pacchetto di assunzioni a fronte delle uscite per esodo volontario.

Tali assunzioni, in una prima fase si sono realizzate con un rapporto di 1:3, oggi, grazie alla crescente pressione sindacale sono attuate in un rapporto di 1:2.

Ma non basta: per bloccare la profonda emorragia che sta investendo il comparto del credito, occorre unitariamente prefiggersi l'obiettivo di una sostituzione piena delle uscite.

Ad oggi, il pur positivo rapporto di 1:2 rispetto alle assunzioni è rimasto il riferimento applicato in Intesa Sanpaolo per compensare le uscite. Sarà necessario un impegno importante teso a migliorare ulteriormente questo rapporto, coinvolgendo tutte le sigle, soprattutto quando la necessità di sostituzione non è determinata da esuberi dichiarati, ma dalla necessità sostenuta dall'azienda di acquisire figure professionali differenti.

La diminuzione del personale, fino ad oggi generalmente governata attraverso questa forma di uscita volontaria, è la risposta scelta dalle banche di fronte alla grande trasformazione che sta investendo il settore.

L'avvento della digitalizzazione, se non adeguatamente governato con la partecipazione e il contributo delle Parti sociali e in primo luogo del Sindacato, potrebbe far esplodere in maniera esponenziale il problema occupazionale e professionale. Nel contempo, è in atto un processo di

forte rarefazione territoriale che interessa, in particolar modo, il Sud, ma che è presente anche nelle isole e in molte zone interne del Paese, dove ormai le grandi aziende del settore, a partire da Intesa Sanpaolo, ma anche gruppi di dimensioni medie, hanno chiuso un numero consistente di sportelli e uffici, trasferendo altrove direzioni e funzioni di Governance, con l'effetto di ridurre drasticamente l'occupazione in quelle aree.

Siamo in profondo disaccordo con queste decisioni aziendali che provocano anche pesanti ripercussioni sulla presenza di servizi essenziali per le popolazioni residenti in quelle zone, determinano forti penalizzazioni anche rispetto al sostegno economico delle attività produttive delle stesse e assenza di lavorazioni ad alto contenuto professionale.

Riteniamo che nell'ambito delle politiche per lo sviluppo finanziate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, anche le banche, e prima fra tutte Intesa Sanpaolo che dichiara di essere la "Banca del Paese", debbano tornare a svolgere un effettivo ruolo di vicinanza ai territori e di sostegno a famiglie e imprese.

Il rilancio dell'occupazione nel settore è la sfida che abbiamo di fronte per garantire una maggiore presenza organizzativa sui territori, assicurando nel contempo il benessere delle persone che lavorano nel settore.

## 6. DIGITALIZZAZIONE E NUOVE SFIDE NEGOZIALI

Il nuovo CCNL, rinnovato alla vigilia dell'esplosione dell'emergenza pandemica, si era posto l'obiettivo di governare i cambiamenti che la tecnologia ha introdotto e introdurrà nel sistema, sia attraverso la nuova "cabina di regia sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria", sia con il "diritto alla disconnessione" di cui da tempo la FISAC CGIL aveva rilevato la necessità di disciplina nella normativa di primo livello.

Le misure adottate per contenere la diffusione del virus negli ambienti di lavoro hanno determinato un impatto dirompente e inimmaginabile fino a pochi mesi prima sui processi lavorativi, che gli strumenti introdotti con il rinnovo del CCNL non hanno comprensibilmente potuto governare appieno. È aumentato vertiginosamente lo *smart working* e la necessità di lavorare da remoto ha accelerato la trasformazione tecnologica e avviato altresì una trasformazione organizzativa dell'impresa. È cambiato il concetto di "luogo di lavoro" che è diventato flessibile nel tempo e nello spazio e potenzialmente pervasivo.

Il cosiddetto Next Way of Working è la modalità organizzativa che in Intesa Sanpaolo include molti di questi aspetti del cambiamento.

Esso prevede la riduzione delle postazioni di lavoro individuali a favore di postazioni utilizzabili a rotazione e spazi comuni, rendendo necessaria la prenotazione.

Unitariamente con le altre Organizzazioni Sindacali abbiamo espresso le nostre perplessità rispetto a un progetto che appare fondato prevalentemente su una logica di riduzione dei costi fissi.

L'applicazione di questo nuovo modello modifica profondamente l'organizzazione del lavoro e incide pesantemente su tutti gli aspetti legati al lavoro, estremizzando lo spostamento della centralità sugli obiettivi rispetto alla prestazione. Questo rende indispensabile contrattare le fasi di progressiva attuazione sia in relazione alle caratteristiche degli ambienti di lavoro e all'adeguato allestimento delle postazioni (anche in relazione al rispetto delle norme di protezione tuttora necessarie), sia per le ulteriori conseguenze correlate a un ricorso non equilibrato allo *smart working*.

## 7. FILIALE ONLINE - FOL

Lo sviluppo digitale di gran parte dei prodotti bancari che il Gruppo ha già realizzato, anche per effetto della pandemia, consente a tutti gli effetti di indirizzare ulteriormente la catena distributiva sull'offerta a distanza e sulla vendita fuori sede. Al contempo anche le abitudini della clientela si stanno progressivamente indirizzando verso l'utilizzo dei canali digitali. Questi due elementi ci impongono una riflessione ampia e prospettica rispetto alle modifiche che, conseguentemente, si stanno determinando nell'organizzazione del lavoro.

La FOL, in un contesto di contrazione della Rete fisica e di abbandono di alcuni territori, rappresenta un modello organizzativo utilizzato anche nell'ambito dei processi di riconversione, che ha consentito di portare il lavoro dove sono le lavoratrici e i lavoratori, contenendo per questa via la mobilità territoriale.

Nell'arco di poco più di dodici mesi la struttura FOL è cresciuta numericamente e dimensionalmente per l'ingresso di lavoratrici e lavoratori di provenienza ISP Casa, riconvertiti a causa della contrazione dell'attività immobiliare intervenuta in fase pandemica, e dell'incorporazione di UBI, ma ha anche assunto una nuova fisionomia con la nascita di distaccamenti interni alle filiali.

Questa innovazione, insieme all'inserimento degli ex dipendenti ISP Casa con un rapporto di lavoro a tempo parziale articolato in orario pomeridiano/serale, ha aumentato gli elementi di disparità all'interno della stessa struttura organizzativa aziendale, rappresentata dalla sala FOL, nella quale sono applicate differenti regole di turnazione.

Per ricomporre e ridurre le fratture presenti nel medesimo contesto lavorativo, bisogna eliminare le storture e le disparità che derivano dall'attuale organizzazione del lavoro, indirizzando la nostra azione sindacale nella contrattazione finalizzata al raggiungimento di questi obiettivi:

- definire regole chiare, trasparenti e coerenti per la distribuzione dei turni che consenta una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, fermo restando quanto previsto dalla legge in tema, per esempio, di maternità, allattamento e Legge 104, che rappresentano diritti non negoziabili;
- intervenire in senso migliorativo sulle indennità per i turni;
- consentire, fermo restando il presupposto della assoluta volontarietà, l'utilizzo dello *smart working*, fornendo adeguate strumentazioni, per coprire le turnazioni estreme e provvedere contemporaneamente allo sviluppo di *hub* aziendali maggiormente diffusi su tutto il territorio nazionale per limitare la mobilità territoriale e i disagi conseguenti;
- migliorare la qualità della formazione - decaduta a causa della numerosità degli inserimenti effettuati di recente - ripristinando tempi e modi corretti della sua erogazione - anche rispetto all'apprendimento iniziale - indispensabili per sviluppare le nuove competenze richieste e consentire la crescita professionale;
- prevedere percorsi di sviluppo professionale anche per le strutture di staff che lavorano in FOL;
- rendere possibile percorsi in entrata o in uscita dalla FOL, facilitando l'interscambio con altre strutture della banca;
- sanare le inefficienze dell'applicativo gestionale "Calabrio", che da tempo non è in grado di gestire le richieste di cambio turno;

- consentire il passaggio a tempo pieno dei lavoratori di provenienza ISP Casa, per i quali il minor orario di lavoro determina una contrazione della retribuzione per molti difficilmente sostenibile, e il loro inserimento nella turnazione ordinaria.

La FISAC CGIL ha da tempo strutturato la sua azione sindacale in FOL attraverso un raccordo organizzativo di tutti i quadri sindacali delle sale, che consente di presidiare al meglio luoghi di lavoro sempre meno fisici. La conoscenza e la sintesi delle diverse istanze che si determinano proprio per effetto di una organizzazione del lavoro sempre più articolata e specialistica, per essere efficacemente rappresentate in sede di contrattazione richiedono la partecipazione attiva delle persone che vi sono coinvolte.

## 8. SMART WORKING (LAVORO FLESSIBILE)

Il nuovo CCNL ha introdotto norme sullo *smart working* e sui relativi aspetti connessi alla salute e sicurezza, alla formazione e alla privacy.

L'accordo sul lavoro flessibile in Intesa Sanpaolo risale al dicembre 2014 e prima della pandemia già oltre 16.000 lavoratrici e lavoratori avevano aderito volontariamente a questa forma di lavoro nelle strutture abilitate.

Durante l'emergenza Coronavirus il ricorso massivo - improvviso e di fatto non regolamentato - allo *smart working* ha consentito di salvaguardare la salute e anche la vita stessa delle persone.

Questo incremento esponenziale dello *smart working* (sia della quantità di ore individuali, sia del numero dei lavoratori/trici coinvolti) ha permesso di mettere meglio a fuoco tanto le opportunità quanto le criticità connesse a questa modalità lavorativa.

Tra le prime:

- maggiori possibilità di conciliazione su base individuale degli impegni lavorativi e personali;
- forte riduzione della mobilità con positivi effetti soggettivi (riduzione di costi e tempi per gli spostamenti) e oggettivi (riduzione generalizzata di una importante fonte di inquinamento e del congestionamento, in particolare nei centri urbani);
- miglioramento delle proprie competenze digitali e delle nuove modalità di lavoro.

Tra le seconde:

- l'orario di lavoro si è ampliato notevolmente ponendo la necessità della esigibilità del diritto alla disconnessione;
- il mancato riconoscimento del buono pasto e delle spese per connessione e energia;
- le nuove patologie professionali legate a postazioni non adeguatamente attrezzate;
- l'isolamento e la solitudine dovute alla mancanza di socialità;
- la sovrapposizione tra attività lavorativa e di cura in modo particolare per le donne.

Di fatto, come evidente, molte opportunità hanno come contraltare la corrispondente criticità, soprattutto in assenza di una contrattazione attenta e precisa nel definire le corrette modalità applicative. In effetti tra le stesse colleghe e colleghi non emerge un atteggiamento univoco sullo *smart working*: a fronte di pressanti richieste di ampliamento e sviluppo si riscontrano altrettante posizioni decisamente più prudenti. Alla luce di tutto ciò, il primo e fondante principio a cui si dovrà attenere la negoziazione sullo *smart working* è quello della assoluta volontarietà di adesione da parte della/del singola/o dipendente.

Un altro elemento di cui tenere conto è che lo straordinario contesto che stiamo vivendo ci ha permesso di superare la resistenza aziendale a consentire di svolgere lo *smart working* anche nella

rete: dopo una prima fase di difficoltà, anche per la iniziale indisponibilità di pc portatili, il lavoro flessibile è stato comunque attivato anche nelle filiali, seppure con criteri di rotazione che consentissero di continuare a svolgere l'attività che la legge impone avendo individuato le banche come servizio di pubblica utilità.

La necessità di delineare una auspicabile situazione lavorativa di "nuova" normalità, che avrà comunque caratteristiche differenti rispetto al periodo pre-pandemia, e la decisione aziendale di anticipare l'introduzione, già in questa fase, di un nuovo modo di lavorare (NWOW) rendono indispensabile affrontare, quanto prima, la definizione di una normativa più avanzata per lo *smart working*.

Occorrerà nella negoziazione trovare i giusti equilibri di salvaguardia sui vari aspetti, anche in correlazione con le evoluzioni a livello legislativo che interverranno per l'iniziativa assunta in ambito generale da CGIL, CISL e UIL.

## 9. LAVORO MISTO

Il tema del Lavoro misto richiede di essere considerato da un duplice punto di vista; quello riguardante la necessità di rappresentanza e tutela delle lavoratrici e dei lavoratori che svolgono la loro attività per il Gruppo con questa modalità, e quello del giudizio complessivo su questa forma contrattuale.

Per far fronte alla decisione aziendale di introdurre il Lavoro misto in Intesa Sanpaolo è stato sottoscritto, in via sperimentale, unitariamente con le altre OO.SS., il Protocollo per lo sviluppo sostenibile del febbraio 2017. Fin da subito la FISAC CGIL - in coerenza con l'iniziativa assunta dalla CGIL a tutela di tutte le forme di lavoro, tra le quali anche il lavoro autonomo, con la "Carta dei Diritti Universali del Lavoro" - si è attivata concretamente per dare rappresentanza e tutela alle lavoratrici e ai lavoratori che hanno accettato di sottoscrivere questa modalità di ingresso nel Gruppo.

Sono stati messi in campo:

- monitoraggio delle difficoltà operative nella fase di impianto di una modalità di lavoro del tutto nuova;
- confronto costante con l'azienda sulle condizioni di lavoro delle colleghe e dei colleghi, fin dal loro periodo di stage;
- richiesta, anche con esito positivo, di correttivi specifici;
- tutela individuale nel momento della eventuale conversione in rapporto a full time.

Queste attività hanno consentito alla FISAC CGIL di diventare il principale e apprezzato punto di riferimento per gli ormai quasi 1.000 lavoratrici/tori con Contratto misto presenti in azienda.

La nostra azione rivendicativa vera e propria ha tuttavia potuto riguardare solo le condizioni del rapporto di lavoro dipendente, mentre ci è stata negata qualsiasi possibilità di intervenire sulla parte autonoma (che è, invece, proprio l'obiettivo delineato dalla "Carta dei Diritti", che vuole dare voce e rappresentanza a lavoratrici/tori autonomi), a partire dai trattamenti economici.

Riteniamo che sia responsabilità del Sindacato rivendicare la piena rappresentanza del lavoro autonomo per superare i limiti posti alla possibilità di intermediazione relativamente agli aspetti legati all'ambito libero-professionale.

È stata proprio l'azione "sul campo" a metterci nelle condizioni di verificare quanto numerose e ampie siano le criticità connesse a tale modalità lavorativa: dalle incertezze sulle reali intenzioni



aziendali in relazione a questo ruolo, alle forzature attuate con gravissimo intento intimidatorio in occasione delle prime conversioni, nel tentativo di indurre le colleghe e i colleghi coinvolte/i a proseguire con il Lavoro misto anziché optare per la trasformazione a tempo pieno.

Non consentiremo comportamenti che contraddicono lo spirito del Protocollo e che si aggiungono alle problematiche e alle difficoltà che già penalizzano questa forma contrattuale.

Rafforzeremo il nostro impegno e le nostre azioni per garantire a lavoratrici e lavoratori coinvolti la massima tutela nel rivendicare e acquisire nuovi e più ampi diritti.

## 10. PREMI CORRELATI ALLA PRODUTTIVITÀ

Il confronto sul salario di produttività è un elemento qualificante della contrattazione di secondo livello, anche per la sua funzione di contenimento della unilateralità aziendale, attraverso lo spostamento da salario discrezionale a salario contrattato.

In base alla possibilità prevista dal CCNL, in Intesa Sanpaolo è stato adottato da alcuni anni, in sostituzione del premio aziendale e di elementi del sistema incentivante, il Premio variabile di risultato (PVR).

Nel corso degli anni abbiamo ottenuto attraverso la negoziazione un incremento progressivo della somma complessiva contrattata, che è stata destinata a platee sempre più ampie, migliorando l'equità attraverso l'aumento dei premi più bassi.

Tuttavia, il PVR ha svolto solo parzialmente la sua funzione di contenimento della discrezionalità aziendale: ne è riprova il fatto che l'azienda ha introdotto, senza la condivisione delle Organizzazioni Sindacali, diverse forme di premi incentivanti tra i quali il SET.

In occasione delle future negoziazioni dovremo:

- rivendicare un aumento della somma contrattata;
- individuare strumenti e modalità per migliorare gli ulteriori aspetti riguardanti l'erogazione del premio di produttività.

Relativamente ai cosiddetti Premi di Piano, il Lecoip, che nella sua "prima versione" aveva consentito di acquisire un ritorno economico soddisfacente, nella sua riproposizione collegata all'attuale Piano d'Impresa, integralmente correlata all'andamento del titolo e non ai risultati aziendali, presenta evidenti criticità, sia dal punto di vista della valorizzazione, che per un riconoscimento della produttività nei fatti tardivo.

Va rivista per il prossimo Piano di Impresa l'intera strategia sul salario di produttività in modo da unire equità, trasparenza e un ritorno economico che assolvano anche alla sua funzione redistributiva adeguato alle legittime aspettative delle lavoratrici e dei lavoratori del Gruppo.

## 11. SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITÀ: RUOLI E PERCORSI

Il confronto sui Ruoli e percorsi professionali, in coerenza con le previsioni del CCNL che assegna questo ambito alla contrattazione di secondo livello, ha rappresentato in Intesa Sanpaolo uno degli argomenti primari delle attività negoziali.

Le linee guida della contrattazione in questo ambito sono state finalizzate a stabilire regole improntate a una sempre maggiore semplicità e trasparenza, limitando la discrezionalità aziendale attraverso l'adozione di criteri condivisi e oggettivi.

Le tappe della contrattazione in materia degli ultimi anni sono state:



- l'accordo del 7 ottobre 2015 relativo a Ruoli e percorsi professionali in Banca dei Territori e Filiale Online;
- nel 2016, lo specifico accordo relativo a ISGS, che ha disciplinato la figura professionale del Coordinatore Operativo di Attività (COA) riuscendo per la prima volta a definire contrattualmente un ruolo dei Servizi Centrali, contenendo, sia pure per una platea limitata, gli spazi di discrezionalità aziendale;
- nell'agosto 2018, con il rinnovo del Contratto Collettivo di secondo livello, tale previsione è stata estesa a gran parte delle strutture di Direzione Centrale e Governance;
- il 21 luglio 2020 un nuovo accordo ha integrato ulteriormente la normativa su Ruoli e figure professionali prevista dal Contratto Collettivo di secondo livello;
- infine, l'accordo del 14 aprile 2021 per l'integrazione del Gruppo UBI ha esteso l'applicazione della normativa al personale ex UBI con decorrenza 12 aprile 2021, anticipando i tempi dell'armonizzazione contrattuale.

Alla luce di questo lungo iter contrattuale è apparso evidente che lo sviluppo della professionalità dei dipendenti è un fattore strategico tanto per l'azienda quanto per le aspettative e prospettive delle lavoratrici e dei lavoratori. Occorre adottare sistemi di sviluppo professionale sempre più basati su criteri oggettivi, trasparenti, rispettosi delle esigenze e attitudini di ciascuno e capaci di offrire a tutte le colleghe e i colleghi opportunità che permettano di esprimere il potenziale, valorizzare le differenze e accrescere competenze e responsabilità, nel rispetto del principio secondo cui a uguale lavoro devono corrispondere uguale salario e uguali diritti.

In concreto bisogna intervenire lungo due direttrici:

- realizzare un sistema negoziato per il riconoscimento della professionalità che sia realmente universale e coinvolga l'intera compagine delle colleghe e dei colleghi. È indispensabile superare le anacronistiche rigidità aziendali che riservano a sistemi del tutto arbitrari lo sviluppo professionale delle Figure Specialistiche e del complesso di lavoratrici e lavoratori delle Direzioni Centrali. L'avvio del "Titling professionale" deve uscire dalla fase sperimentale e deve diventare la base di riferimento per un sistema negoziato di Ruoli con correlati percorsi inquadramentali e riconoscimenti economici;
- intervenire sul sistema di Ruoli e percorsi previsto per la Rete.

In questo ambito intendiamo articolare la nostra azione sindacale lungo due direttrici:

- Rispetto al sistema attualmente adottato è evidente che se da un lato con l'accordo 21 luglio 2020 sono stati compiuti alcuni passi in avanti per sostituire almeno parzialmente elementi di discrezionalità con criteri oggettivi, dall'altro l'applicazione concreta del nuovo sistema si è rivelata farraginoso e soprattutto opaca e non verificabile. Un ampio ed efficace intervento correttivo non è più rinviabile.
- occorre definire contrattualmente Ruoli e percorsi professionali attualmente non previsti dagli accordi; questa esigenza riguarda più specificamente l'introduzione nella Rete di nuove realtà aziendali (quali a titolo esemplificativo la Direzione Agribusiness e le figure che vi sono state inserite) e l'ambito della Divisione Private Banking.

## 12. FORMAZIONE

Le riorganizzazioni sempre più accelerate, unite alla digitalizzazione dei processi rendono necessario un rilancio della formazione che impedisca la marginalizzazione di fasce consistenti di lavoratrici e lavoratori.

Intesa Sanpaolo mette a disposizione ogni anno numerosissimi corsi per ingenti quantitativi di ore di formazione, anche grazie ai finanziamenti erogati dal Fondo di settore (FBA) le cui risorse sono rese accessibili dagli accordi sottoscritti in sede di Gruppo.

Purtroppo l'efficacia delle iniziative formative proposte alle lavoratrici e ai lavoratori non si può ritenere sufficiente.

Il tema della formazione richiede di essere considerato da un duplice punto di vista; quello riguardante i contenuti della formazione e quello della effettiva fruibilità ed efficacia dei corsi proposti.

### Contenuti della formazione

In merito ai contenuti, il Sindacato deve porsi l'obiettivo di esercitare con maggior forza il proprio ruolo attivo nell'individuazione dei bisogni formativi, da cui far scaturire elementi di proposta per iniziative di formazione in grado di rispondere a tali esigenze.

### Fruibilità ed efficacia della formazione

L'emergenza pandemica ha reso necessario e inevitabile l'esclusivo ricorso alla Formazione a distanza.

Con il progressivo rientro nei luoghi di lavoro diventa ora indispensabile ampliare i momenti di aula (anche virtuale), generalmente considerati come la forma più proficua con cui la formazione viene erogata, anche per le occasioni di scambio e confronto che essa rende possibili.

La formazione a distanza (FAD) può essere ritenuta uno strumento utile solo se si rivela effettivamente fruibile ed efficace ma, nella realtà, in particolare nelle filiali, l'azienda fa prevalere le necessità commerciali e di carattere operativo sulle necessità formative, che devono invece essere un diritto esigibile per tutte e tutti.

In conseguenza di ciò, il nostro obiettivo deve essere un incremento del numero di giornate di formazione flessibile, da casa e in orario di lavoro, effettivamente esigibili, e ottenere la concreta realizzazione di spazi protetti nei luoghi di lavoro dedicati alla formazione.

## 13. PRESSIONI COMMERCIALI

Come FISAC CGIL denunciavamo da anni, sia a livello centrale che sui territori, le pressioni commerciali a cui sono sottoposte le lavoratrici e i lavoratori.

Le norme fino ad oggi sottoscritte nel Contratto di Secondo Livello, l'accordo nazionale di settore del 2017, recepito nel recente rinnovo del CCNL e, non ultima, la Dichiarazione congiunta sulle politiche commerciali nel settore bancario europeo non si sono rivelati strumenti sufficienti per arginare quello che da parte di molti dipendenti è avvertito come il problema più grave, che condiziona pesantemente la vita lavorativa, compromettendo il benessere psico-fisico.

Affrontare il tema delle pressioni commerciali significa intervenire su quegli aspetti sistemici dell'organizzazione del lavoro da cui derivano ritmi forsennati e orientamento spasmodico al risultato che a loro volta generano tensioni individuali e peggioramento del clima nel luogo di lavoro.

Le pressioni commerciali si realizzano in un contesto economico e sociale tutto orientato alla ricerca del massimo profitto che costituisce, per la FISAC, un terreno di contrapposizione al quale opporre una visione orientata alla finanza al servizio del Paese, alla gestione etica del risparmio e alla soddisfazione primaria dei bisogni della clientela.

Con l'accordo di integrazione di UBI le Parti si erano impegnate a definire un *"accordo relativo alle Politiche Commerciali ricercando la migliore soluzione possibile tra i due precedenti accordi esistenti nei Gruppi UBI e ISP (...) con una caratteristica di esigibilità"*.

L'obiettivo dell'esigibilità consiste in particolare nell'individuazione di alcune prassi spesso adottate per esercitare pressioni indebite, allo scopo di definirne la non ammissibilità.

Il prossimo accordo sulle politiche commerciali non dovrà pertanto limitarsi a mere dichiarazioni di principio prive di effetti pratici.

Rimane per noi irrinunciabile che l'attività negoziale produca risultati efficaci in termini di deterrenza verso l'adozione di comportamenti lesivi della dignità delle persone e che ne rendano possibile un concreto contrasto.

Riteniamo fondamentale l'invio alla casella "iosegnalo", anche per il tramite dei dirigenti sindacali, delle segnalazioni di comportamenti e prassi non corrette, che diventano così oggetto di successiva analisi da parte della Commissione Politiche Commerciali e Clima Aziendale.

L'intervento di denuncia e di contrasto delle pressioni commerciali sui luoghi di lavoro ad opera dei dirigenti sindacali rappresenta un ulteriore strumento per opporsi alle pressioni e tutelare le colleghe e i colleghi che le subiscono.

## 14. CONCILIAZIONE

La conciliazione fra tempi di vita e tempo di lavoro è elemento indispensabile per qualificare la condizione lavorativa, e per realizzare pari opportunità per tutte e tutti.

Bisogna superare il concetto di conciliazione per passare a quello di condivisione, unica strada per impedire la ghettizzazione delle donne, sulle quali continua a gravare in misura prevalente il lavoro di cura.

Anche attraverso l'attività del Comitato Welfare, negli anni si sono raggiunte previsioni contrattuali innovative (Banca del Tempo, sospensione volontaria dell'attività lavorativa, nuovi permessi, aspettative e congedi) poi inserite nel Contratto Collettivo di secondo livello, che hanno permesso di affrontare con maggiore tranquillità situazioni di particolare disagio.

Dobbiamo continuare su questa strada, migliorando la definizione e il rispetto degli orari di lavoro e la possibilità di accesso alle varie forme di flessibilità, incluso il *part time*.

Analogamente dovremo porre sempre maggiore attenzione anche alle forme di tutela e assistenza nelle diverse situazioni di disagio, valorizzando le esperienze positive in tema di inclusione e diversity, sulla base del principio che nessuna norma è neutra, in quanto impatta diversamente su soggetti diversi.

Nonostante le innumerevoli dichiarazioni di principio, sul tema della inclusione delle disabilità, siamo ancora lontani da un ambiente di lavoro (inteso come luogo fisico, ma anche come rete di relazioni) in cui le persone con disabilità abbiano sempre e comunque pari opportunità di valorizzazione.

La digitalizzazione, opportunamente governata, può costituire un'occasione importante per raggiungere questo scopo.

Rivendichiamo scelte organizzative, rese possibili dalla digitalizzazione, che favoriscano la mobilità sostenibile, elemento che incide fortemente sulla possibilità concreta di conciliare vita e lavoro. Occorre arrivare a una significativa diminuzione del volume di mobilità, anche attraverso la realizzazione di una rete diffusa di *hub*, con una riduzione dei costi sostenuti da lavoratrici e lavoratori, e con un effetto positivo sulla salute e sull'ambiente.

## 15. ASSICURATIVI

La fusione Intesa Sanpaolo UBI ha avuto impatti anche sul mondo della Divisione Insurance e, anche qui, deve essere preservata la centralità delle persone.

L'estensione del perimetro assicurativo è iniziata nel maggio 2020 con l'assunzione del controllo di Intesa Sanpaolo RBM Salute da parte della Capogruppo Assicurativa Intesa Sanpaolo Vita.

Il riassetto è poi proseguito, nel corso del 2021, con l'ingresso nel perimetro di Gruppo di altre Compagnie: Assicurazioni Vita (ex Aviva Vita), Lombarda Vita, Cargeas Assicurazioni, BancAssurance Popolari, Intesa Sanpaolo Insurance Agency (ex BAP UBI Sicura).

Nel corso del mese di novembre ha preso il via la procedura di fusione per incorporazione di Assicurazioni Vita, BancAssurance Popolari e Lombarda Vita nella Capogruppo Intesa Sanpaolo Vita e l'integrazione nella Divisione Insurance di Cargeas Assicurazioni.

Questo processo di semplificazione e razionalizzazione è finalizzato ad un'omogeneizzazione dell'organizzazione del lavoro e dei trattamenti previsti per tutte le dipendenti e tutti i dipendenti della Divisione Insurance.

### Contrattazione Gruppo Assicurativo

Nel corso del mese di novembre 2021, ha preso avvio il percorso di armonizzazione dei contratti di secondo livello presenti nelle varie Compagnie, che partono da previsioni anche molto diverse tra loro.

La FISAC CGIL, come sempre, è impegnata a salvaguardare tutti quegli aspetti che concorrono al miglioramento delle condizioni di lavoro e di vita, la valorizzazione delle competenze professionali, la distribuzione salariale con particolare attenzione a temi quali:

- coperture sanitarie - superamento delle differenze tra personale appartenente alle categorie impiegati e quadri rispetto alla categoria funzionari, mantenendo le previsioni da CCNL come già disciplinato nella normativa attualmente in vigore nella Divisione Insurance ed estensione delle coperture al personale in quiescenza o in esodo;
- aumento del valore del buono pasto elettronico a 7 euro;
- *smart working* - con la speranza di uscire al più presto dallo stato di emergenza legato alla pandemia, ampliamento del numero delle giornate mensili portandole a dieci, con piena applicazione del Protocollo ANIA del 24 febbraio 2021, con particolare attenzione al riconoscimento del buono pasto;
- estensione e l'arricchimento del *welfare* e delle politiche di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro attraverso un ampliamento dei permessi per esigenze personali e familiari;
- Premio Aziendale Variabile - necessità di rivedere complessivamente l'impianto, anche alla luce del nuovo Piano d'Impresa, al fine di ottenere una maggiore, più equa e trasparente redistribuzione economica, che possa dare risposta alle legittime aspettative di tutto il personale della Divisione Insurance;
- incremento del contributo per familiari affetti da disabilità.

Quale sindacato maggiormente rappresentativo nella Divisione Insurance, ci assumiamo a maggior ragione la responsabilità di rispondere alle richieste delle lavoratrici e dei lavoratori, portando avanti la negoziazione con la volontà di ampliare le garanzie e le tutele, ricercando inoltre una maggiore trasparenza rispetto alle politiche di incentivazione e un'adeguata attenzione alle condizioni di lavoro a tutto tondo.

## 16. WELFARE AZIENDALE

Il sistema di *welfare* aziendale ha assunto nel tempo, attraverso gli "Enti" che lo costituiscono, un ruolo sempre più importante nella Contrattazione di Gruppo ed è uno dei maggiori elementi unificanti dei trattamenti e dei diritti all'interno di Intesa Sanpaolo.

Si può dire che ad ogni trattativa e ad ogni rinnovo della contrattazione di secondo livello abbiamo perseguito l'obiettivo di incrementare le quote di salario differito o indiretto, ampliando i contenuti del *welfare*.

In questo modo si è agito per arrivare ad ottenere la disponibilità di strumenti e servizi legati a questi ambiti, in modo da accrescere la copertura sociale per colleghe e colleghi a favore della loro salute e del loro benessere, come elementi integrativi e non sostitutivi dei sistemi universali di garanzia sociale.

### 16.1 PREVIDENZA COMPLEMENTARE

La Previdenza Complementare sempre di più rappresenta una leva fondamentale per integrare il sistema previdenziale pubblico e garantire livelli pensionistici adeguati, in particolare per i più giovani e per chi si affaccia ora al mondo del lavoro.

Il processo di razionalizzazione dei Fondi di previdenza del Gruppo, iniziato nel 2015, con l'obiettivo di costituzione del Nuovo Fondo Pensioni Unico di Gruppo a contribuzione definita e di procedere, progressivamente, all'aggregazione dei diversi Fondi o Sezioni a contribuzione definita presenti nel Gruppo, è proseguito in questi anni, attraversando ulteriori fasi di integrazione, in particolare quelle riguardanti le ex Banche Venete e, recentemente, l'ex Gruppo UBI.

Proprio nell'agosto di quest'anno, sono stati sottoscritti, dopo un attento lavoro di analisi tecnica che ha visto coinvolti, insieme all'azienda, le Segreterie di Coordinamento e gli Amministratori del Fondo, gli Accordi per il trasferimento collettivo delle posizioni dei Fondi di Previdenza Complementare dell'ex Gruppo UBI al Fondo Pensione Unico del Gruppo ISP, con tutti gli adempimenti e le garanzie di tutela per le posizioni degli associate/i.

Dopo questa operazione, il Fondo Pensione Intesa Sanpaolo a contribuzione definita avrà in gestione un patrimonio di 9 miliardi di euro in capo a circa 100.000 associate/i.

In questi anni, l'attività negoziale e di contrattazione, insieme alla positiva gestione del Fondo, ha consentito di tutelare, tempo per tempo, nel migliore dei modi i risparmi previdenziali delle iscritte e degli iscritti.

Nello stesso tempo è stata rafforzata l'attenzione, nelle politiche di gestione del Fondo, verso gli Investimenti Socialmente Responsabili (ESG), anche attraverso la creazione di uno specifico comparto.

Il percorso di razionalizzazione della Previdenza ha interessato anche i Fondi a prestazione definita presenti nel Gruppo.

L'iniziativa di semplificazione e di unificazione del Fondo Pensione di Gruppo, anche in linea con gli obiettivi sindacali confederali sostenuti da CGIL, Cisl e Uil, dovrà proseguire nel tempo per:

- rafforzare la tutela delle posizioni previdenziali delle/gli associate/i;
- ridurre ulteriormente le disuguaglianze, con una particolare attenzione alle lavoratrici e ai lavoratori con le aliquote più basse;
- contrattare incrementi della contribuzione datoriale;
- consolidare e migliorare le previsioni delle prestazioni accessorie erogate attraverso il Fondo.

## 16.2 ASSISTENZA SANITARIA

Il Fondo Sanitario Integrativo di Gruppo, con oltre 200.000 assistite/i, è uno dei più grandi Fondi Sanitari Integrativi del Paese ed è un pilastro fondamentale del *welfare* aziendale.

È indispensabile preservarlo nel medio e lungo periodo, confermando e rafforzando i principi fondativi di solidarietà e le caratteristiche di integrazione alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), in linea con le politiche della CGIL.

Nel corso degli anni, sempre maggiori sono state le difficoltà incontrate nel garantire la sostenibilità nel tempo del Fondo Sanitario, in conseguenza di una serie di elementi che hanno provocato disequilibri tra le contribuzioni che lo alimentano e le prestazioni richieste.

Sono evidenti a tutti le problematiche del SSN, sempre più impoverito dalle politiche governative di riduzione della spesa sanitaria, che portano ad un maggior ricorso alla sanità privata; e, inoltre, la riduzione del numero delle lavoratrici e dei lavoratori in servizio, anche in rapporto al numero di Pensionate/i, che si unisce all'invecchiamento della popolazione.

La pandemia ha messo ancor più in evidenza le problematiche esistenti.

In questi anni, abbiamo mantenuto ferme le nostre posizioni, impedendo all'azienda di dare corso a interventi che potessero penalizzare le/gli associate/i in termini di riduzione delle prestazioni o incrementi significativi delle contribuzioni a loro carico.

Il positivo accordo sottoscritto in data 5/11/2021, traccia le linee di percorrenza per i prossimi anni, in una logica di solidarietà, inclusione e progressivo miglioramento delle prestazioni per il personale in servizio e in quiescenza e, nel contempo, di stabilizzazione dell'equilibrio del Fondo, ampliando la platea e le finalità, anche relativamente alla Long Term Care. Inoltre, è stata prevista l'effettuazione di gare per la individuazione delle Compagnie Assicuratrici fornitrici delle coperture e del Service che gestisce i servizi del Fondo Sanitario.

È necessario che, in continuità con quanto fatto in questi anni, la contrattazione individui e rafforzi i sistemi di Assistenza sanitaria per le lavoratrici e i lavoratori.

Occorre:

- ampliare le coperture a favore delle/degli iscritte/i;
- incrementare il numero delle convenzioni con le strutture sanitarie territoriali e migliorare la qualità del servizio offerto;
- garantire un'ottica di sostenibilità che ne preservi le funzioni anche per le prossime generazioni;
- difendere e consolidare i principi costitutivi del Fondo, la mutualità e la solidarietà sociale.

## 16.3 CIRCOLO RICREATIVO

Anche ALI, Associazione dei Lavoratori di Intesa Sanpaolo, in quanto parte del *welfare* aziendale, costituisce, seppure in misura minore, uno strumento che ci permette di contrattare salario indiretto per tutte/i le/gli associate/i, con riferimento all'ambito ricreativo, sportivo, culturale e dei servizi alla persona.



A distanza di 8 anni dalla nascita del Circolo, che è cresciuto fino a contare oggi quasi 90.000 aderenti ordinari fra dipendenti, pensionate/i, agenti (ai quali si aggiungono familiari ed esterni), siamo riusciti ad aumentare gli stanziamenti economici da parte dell'azienda.

Ora il nostro compito sarà quello di utilizzare tali risorse per:

- migliorare in quantità e qualità l'offerta di servizi in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale;
- aumentare la partecipazione attiva in particolare nei momenti di aggregazione;
- continuare ad agire perché la struttura amministrativa complessa, di cui ALI ha bisogno per poter adempiere ai sempre più numerosi vincoli legislativi e regolamentari, sia pienamente efficiente e in grado di realizzare tempestivamente le iniziative.

## 17. SALUTE E SICUREZZA

Da sempre la FISAC CGIL è molto attenta alle questioni della sicurezza e della salute delle lavoratrici e dei lavoratori, una tematica prioritaria dell'iniziativa politica della nostra Organizzazione Sindacale.

Per garantire la massima tutela per le condizioni di lavoro, insieme all'attività delle Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA), sono fondamentali il ruolo e le azioni svolte dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), esclusivi titolari delle prerogative di legge derivanti dal "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro" (D.lgs. 81/2008).

La pratica operativa, l'impegno e la competenza nell'agire quotidiano hanno fatto prevalere, al di là di alcuni elementi di criticità, l'azione coordinata tra la delegazione di Gruppo e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, resa possibile dall'esistenza della figura del RLS di Gruppo che si è rivelata molto efficace nell'affrontare le varie attività nella fase di gestione ordinaria e ancor più nella fase pandemica, esplosa all'inizio del 2020.

L'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, oltre a cambiare in modo profondo le vite di tutte e tutti noi ha rappresentato uno spartiacque anche nell'attività di prevenzione e tutela.

Infatti, si è passati in pochi giorni da una fase caratterizzata dalle attività di valutazione dei rischi tipici del nostro settore, con le loro specifiche complessità (rischio rapina, rischio "stress lavoro correlato", rischi legati all'utilizzo dei VDT, rischi legati ai microclimi delle strutture produttive, ecc.) ad una fase completamente nuova, nella quale oltre a tali attività è stato necessario affrontare i nuovi rischi conseguenti alla diffusione del Coronavirus.

In occasione del *lockdown* totale deciso dai DPCM nella primavera del 2020, la Segreteria di Coordinamento e gli RLS si sono dovuti confrontare in modo aspro con l'azienda per i ritardi nell'introduzione tempestiva dei DPI e nell'attuazione rapida delle misure di prevenzione fissate nei vari Protocolli di settore sottoscritti in quel periodo.

Come FISAC CGIL di Intesa Sanpaolo abbiamo lavorato per favorire il massimo coinvolgimento informativo e consultivo di tutti gli RLS e per rafforzare al massimo il raccordo tra la Delegazione di Gruppo e gli RLS.

Ciò ha permesso di:

- conquistare nel tempo nuovi spazi di azione, anche in termini di frequenza del confronto con le strutture aziendali di riferimento;
- contrastare la tendenza aziendale alla sottovalutazione delle misure di protezione;



- ottenere, pur con ritardo, risultati acquisitivi, anche se non del tutto sufficienti, rispetto alle previsioni contenute nei Protocolli di settore (plexiglass, misuratori digitali di temperatura e altri DPI) e il potenziamento delle diverse misure di prevenzione.

Ciò in aggiunta a tutte le azioni finalizzate a contrastare la diffusione del virus, dal costante monitoraggio dei contagi e dei contatti, alle verifiche puntuali sul territorio riguardanti la corretta applicazione delle disposizioni normative e contrattuali.

Il Protocollo 14 aprile 2021 ha permesso di coinvolgere nelle attività anche gli RLS eletti nell'ex Gruppo UBI, un fatto importante perché ha reso possibile integrazione e confronto tra diverse modalità di azione frutto di esperienze differenti che hanno portato un arricchimento nell'azione complessiva degli RLS sulla salute e sicurezza.

In tale occasione è stato rinnovato l'accordo di Gruppo in tema di salute e sicurezza, con alcuni aspetti migliorativi e prevedendo la presenza di "RLS supplenti" grazie ai quali si potrà evitare che venga sguarnita la compagine degli RLS nel corso del mandato elettivo a causa di esodi e pensionamenti.

Tanto si è fatto in questi anni, ma ancor di più sarà necessario agire per il futuro per affrontare al meglio la nuova organizzazione del lavoro e i processi riorganizzativi conseguenti alla fase pandemica, con l'obiettivo di avvicinarsi sempre più ad una reale situazione di benessere lavorativo, potenziando ulteriormente l'azione della FISAC CGIL in Intesa Sanpaolo su diversi fronti:

- rafforzare il raccordo tra RLS e la Delegazione di Gruppo, incrementare la formazione per gli RLS e sviluppare una maggior sinergia con le RSA;
- garantire il pieno coinvolgimento anche degli RLS supplenti in tutte le attività della FISAC CGIL di Intesa Sanpaolo in tema di salute e sicurezza, organizzando anche per loro specifici momenti formativi finalizzati alla crescita delle competenze in tale ambito, anche in sinergia con la FISAC Nazionale;
- favorire momenti di periodico scambio di informazioni con le strutture territoriali di categoria finalizzate al confronto e alla elaborazione congiunta di misure relative ai temi di tutela della salute e sicurezza.
- Occorrerà, inoltre, continuare a riservare consistenti energie al tema dello Stress Lavoro Correlato accompagnato sempre più da malattie e fenomeni depressivi: una problematica che continua ad aggravarsi sia per l'accentuarsi dei fattori di rischio tipici, a partire dalle pressioni commerciali e dai carichi di lavoro, sia per l'esistenza di nuovi fattori rivenienti dall'emergenza sanitaria e dalla nuova organizzazione del lavoro indotta dalla stessa.

Sarà necessario investire ancora più tempo e impegno su questi temi per poter migliorare le condizioni di lavoro delle colleghe e dei colleghi.

## **18. ORGANIZZAZIONE, RAPPRESENTANZA E PROSELITISMO**

Il dato quantitativo delle iscritte e degli iscritti alla nostra Organizzazione rafforza la nostra capacità di sostenere e acquisire i contenuti delle nostre proposte politiche e rende più incisive le nostre strategie nella contrattazione di Gruppo.

Il lavoro di proselitismo è importante per consolidare, ancora di più, il nostro peso politico nel rapporto con l'azienda e con le altre Organizzazioni Sindacali con le quali mantenere e rafforzare, partendo dai nostri contenuti, la pratica unitaria.

Pertanto, è indispensabile impegnare tutte le nostre energie per allargare il bacino di rappresentanza della FISAC CGIL di Intesa Sanpaolo, anche per dare voce e tutelare tutte quelle posizioni lavorative, professionalità e nuovi mestieri nelle quali occorre rafforzare la presenza del nostro Sindacato.

Per aumentare il nostro peso politico nelle proposte si rende necessario anche ricercare una nuova Organizzazione interna della nostra struttura di Gruppo che corrisponda maggiormente alla necessità di dare risposte unificanti a tutte le colleghe e i colleghi.

Per questo motivo, nel confermare l'attuale struttura organizzativa della FISAC CGIL di Intesa Sanpaolo, che già prevede la presenza dei coordinamenti decentrati a livello territoriale, viene avanzata la proposta di costituire un unico organismo di coordinamento di Gruppo, superando le strutture aziendali.

Si ritiene inoltre fondamentale avviare la costituzione del Comitato Aziendale Europeo, dopo il primo importante passaggio attraverso cui si è stabilita ufficialmente la Trade Union Alliance unitaria che comprende tutte le banche del Gruppo presenti in Europa. Continueremo ad agire affinché la dimensione europea del dialogo sociale interno al Gruppo sia resa possibile ed effettiva, in coerenza con il ruolo che la Banca va assumendo nel panorama internazionale, così da permettere un reciproco e proficuo scambio di informazioni fra Intesa Sanpaolo e tutte le lavoratrici e lavoratori del Gruppo.

## 19. CONCLUSIONI

Dobbiamo affrontare una velocissima trasformazione dell'organizzazione e delle modalità di lavoro che investe anche una riorganizzazione della rappresentanza; il compito che ci attende non è semplice.

Dovremo avere la capacità di mantenere e perseguire in modo costante azioni e iniziative politiche su tutti i temi che garantiscano concretamente la qualità del lavoro, l'incremento del salario, l'equità delle politiche retributive, le condizioni della prestazione lavorativa, e che rivendichino la salute come diritto della persona a decidere del proprio destino, della propria dignità, della propria vita.