Intesa Sanpaolo
Regione Marche

TUONA MA NON PIOVE

Lo scorso 19 settembre si è svolto l'incontro tra i rappresentanti aziendali e le OO.SS area Marche. Tra gli argomenti trattati occorre evidenziare:

HUB e DISTACCAMENTI: nonostante le ripetute segnalazioni, sollecitazioni e sondaggi l'azienda è ancora in "fase di analisi" confermando quindi il ritardo nell'individuare risposte tempestive e risolutive alla problematica.
Le OO.SS hanno invece dichiarato la loro circostanziata conoscenza delle reali necessità dei colleghi, dei percorsi e degli immobili disseminati sul territorio regionale offrendo le competenze per agevolare la sopracitata "fase di analisi" che dovrebbe concludersi al più presto visto che la limitazione dell'utilizzo delle navette imposta dall'azienda renderà ancor più attuale il tema HUB e distaccamenti.
A tale scopo si ricorda che la piazza di Jesi, insieme alla piazza di Brescia, registra il percorso casa/lavoro mediamente più lungo a livello nazionale (58 km).
Diversamente dalla prassi aziendale la componente RLS ha rilevato come, sia in Hub, sia in alcune delle nuove postazioni di lavoro previste dal Next Way of Working, le stesse risultino completamente non attrezzate, ovvero prive di monitor, mouse, tastiera o cavalletto contrariamente a quanto previsto dalla normativa SSL. E' ovvio che una scarsa distribuzione degli hub, la presenza di postazioni non a norma e la nuova organizzazione del lavoro che prevede sempre più spesso la presenza, in un dato luogo li lavoro, di un minor numero di postazioni rispetto al numero dei dipendenti assegnati al medesimo luogo di lavoro sono tutti elementi che possono inficiare, nella pratica, il principio di *volontarietà* sancito non solo dall' accordo di gruppo del 26 maggio 2023 ma anche dal nostro CCNL nonché dalla legge (legge n.81 del 22 maggio 2017 in materia di lavoro agile). Si tratta infatti di elementi che possono condizionare pesantemente la libera scelta del dipendente circa il "quando" e il "se" lavorare da casa.

FORMAZIONE: le recenti e numerose lettere di contestazione pervenute ai colleghi confermano l'importanza della formazione del personale e delle adeguate modalità di fruizione della stessa. A tal proposito l'azienda, opportunamente sollecitata, ha chiaramente ribadito la disponibilità ad agevolare la formazione. Si invitano quindi tutte le lavoratrici e i lavoratori a programmare giornate o mezze giornate di formazione flessibile da casa per fruire correttamente dei corsi previsti, sarà cura dell'azienda confermare le medesime o, in caso di problemi organizzativi dei rispettivi uffici, indicare date alternative. La complessità di alcuni corsi (Ivass e Consob), i provvedimenti disciplinari incombenti, ed il sistema premiante correlato, rendono essenziale la corretta fruizione dei corsi.
Adeguata formazione è assolutamente richiesta per i gestori a cui viene demandato il controllo di secondo livello embarghi vs Russia. La mole di lavoro si è notevolmente amplificata a causa del conflitto Ucraino-Russo con accumulo di pratiche da evadere nei tempi previsti. Le OO.SS hanno evidenziato che i gestori coinvolti sono molti e che la lavorazione di dette pratiche oltre ad essere particolarmente impattante sotto il profilo delle responsabilità, è anche molto complessa se non altro per il fatto che la clientela coinvolta non risponde in maniera tempestiva e puntuale alle richieste di rilascio della necessaria documentazione per l'evasione della pratica. Le colleghe ed i colleghi stanno operando senza alcuna preventiva formazione. È stato sottolineato che Il tempo che ogni gestore deve dedicare è molto elevato e che quindi ciò deve essere considerato nell'ambito degli obiettivi commerciali assegnati. È stato inoltre messo in evidenza che è necessaria una diversa organizzazione aziendale che non lasci al singolo gestore la totale responsabilità di dette lavorazioni.
Chiediamo di attivare un supporto per consentire ai gestori di interpretare il loro ruolo e che non venga loro richiesto di svolgere funzioni di controllo.
L'azienda conferma che è una attività attenzionata su tutto il territorio nazionale; quindi, ci aspettiamo un aiuto concreto.

BANCONOTE L2: sempre in tema di provvedimenti disciplinari collegati alla non corretta segnalazione da parte dei cassieri di banconote L2, è stato chiesto che la procedura venga implementata con specifici Alert che a fine giornata avvisino immediatamente gli operatori di filiale della necessità di effettuare la segnalazione a Banca d'Italia.

CARENZA DI PERSONALE NELLA RETE: la situazione critica si sta notevolmente amplificando a causa delle mancate sostituzioni del personale che esce per esodi, pensionamenti e dimissioni. È stato inoltre evidenziato che in presenza di lunghe assenze non è possibile far finta di niente. Sono frequenti i casi di filiali alle quali si chiedono gli stessi traguardi e le stesse performance nonostante in esse si registrino fenomeni di assenze prolungate e non sostituite.
Abbiamo in particolare espresso la nostra preoccupazione per alcune filali presenti sul nostro territorio.
Le filiali di Fano, ad esempio, sono da troppo tempo ridimensionate negli organici, questo comporta un malessere lavorativo diffuso ed aumenta notevolmente i rischi operativi; pertanto, abbiamo chiesto con forza di provvedere in tempi stretti al corretto dimensionamento (e non solo quello dovuto ai cosiddetti "pesi", ma a quello reale, quello che i colleghi si sentono sulla pelle). L'azienda ci ha rassicurato che verrà di nuovo fatta una valutazione e noi ci auspichiamo che a breve vengano inserite nuove persone nell'organico della filiale.

PRESSIONI COMMERCIALI: l'assistenza alle telefonate, l'accompagnamento durante i colloqui con i clienti, le comparazioni varie devono essere associate alla sensibilità di chi, oltre al risultato guarda anche alla crescita del collega. In assenza di questo atteggiamento la supposta "assistenza" è una pratica frustrante e controproducente. L'azienda a fronte di un numero esiguo di segnalazioni minimizza il problema, per cui si invitano i colleghi a segnalare o a riferire ai sindacalisti di riferimento "comportamenti anomali" per monitorare il fenomeno nelle sue reali dimensioni e contrastare tali atteggiamenti vessatori.
Le OOSS sono a rilevare, inoltre, come in tante Unità Operative si lavori in un clima pesante e non sereno. È un fenomeno a macchia di leopardo ma con un comune denominatore: nelle Zone o Filiali dove l'atteggiamento del superiore è autoritario ed esasperato il collega perde talvolta l'autostima, poi la serenità, ed a volte purtroppo anche la salute. Sono sempre troppo diffusi casi di dipendenti che non dormono la notte, fino a ricorrere, nei casi più gravi, a medicine per l'ansia od a psicologi.
Spesso, in tali situazioni, il superiore gerarchico si pone nella maniera più inopportuna: non è più autorevole ma autoritario; la pressione commerciale sfocia in oppressione commerciale con la tecnica del martellamento continuo che scava quotidianamente nella psiche del collega:
DEVI VENDERE DI PIÙ! DEVI VENDERE DI PIÙ! DEVI VENDERE DI PIÙ!
Qualcuno a fronte questo stato di cose, riferisce di sentirsi inadeguato, ed in evidente difficoltà, ma non viene opportunamente aiutato a tornare a bordo. Al contrario affonda lentamente e progressivamente in uno stato di stanchezza e sconforto.
Le OO.SS chiedono che il lavoratore venga sempre messo nella condizione di lavorare in condizioni opportune e segnaleranno, in maniera costruttiva tempestiva ed unitaria, eventuali situazioni di comportamento gravemente scorretto ed oppressivo di qualche superiore.

VISITE ESTERNE AI CLIENTI: sempre più gestori vengono invitati a proiettare la loro attività all'esterno con l'intento di conoscere meglio le necessità dei clienti. Ricordiamo che tale pratica rende sottile il confine tra la visita cliente e l'offerta fuori sede.
A tale scopo è opportuno sottolineare che per offerta fuori sede si intendono la promozione e il collocamento presso il pubblico di strumenti finanziari; di servizi e attività di investimento in luogo diverso dalla sede legale o dalle dipendenze di chi presta, promuove o colloca il servizio o l'attività. In ragione della sua modalità il legislatore ritiene necessario rafforzare la tutela, prevedendo un consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede. Illustrare prodotti e servizi senza le adeguate abilitazioni espone i colleghi ad eventuali reclami e relative sanzioni.

FILIALE DIGITALE: i rappresentanti aziendali di questo settore ci hanno significato ulteriori assunzioni soprattutto nei distaccamenti già esistenti. È stato espresso, a tal proposito, che, proprio sui distaccamenti dove insistono un significativo numero di colleghe e colleghi, è necessario adeguare i locali aziendali

dotandoli di spazi adeguati, di mensa aziendale o locale idoneo al ristoro, considerato l'orario di lavoro e l'impossibilità di uscire dalla filiale.
Le OO.SS hanno inoltre evidenziato come i turni estremi siano sempre più frequenti. L'azienda ha risposto che ciò è dovuto sia alle molte richieste di assistenza in quegli orari, sia al periodo estivo di fruizione delle ferie.

IMMOBILI: è attualmente in corso un'importante riqualificazione del centro Direzionale Esagono a Jesi. Le OO.SS. hanno chiesto che parte consistente del budget venga destinato ad interventi inderogabili come la sistemazione di quelle filiali e quegli uffici aperti al pubblico che attualmente versano in pessime condizioni, o che da anni presentano problemi di riscaldamento nei mesi invernali e di raffreddamento nei mesi estivi, quale ad esempio la Filiale di Tolentino, e di fatto condannano le lavoratrici e i lavoratori ad operare in condizioni "estreme" e non più tollerabili.

Ancona, 26 settembre 2023.

Coordinatori Territoriali Area Marche ISP

FABI **FIRST/CISL** **FISAC/CGIL** **UILCA/UIL** **UNISIN**