



Assemblee CC2L Gruppo Intesa SanPaolo: la parola alle Lavoratrici e ai Lavoratori.

Il giro di assemblee sul rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello che si è concluso prima delle festività natalizie è stato un' importante occasione di confronto, condivisione e analisi con i colleghi sul contesto lavorativo in cui viviamo e lavoriamo: sono emerse sia criticità sia suggerimenti per migliorare la condizione delle Lavoratrici e dei Lavoratori del Gruppo IntesaSanPaolo in tutti i diversi ambiti lavorativi: le filiali, gli uffici di DC, e la Fol.

FILIALI

PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE E COMPORAMENTI

Modi inappropriati, mail “di pressione psicologica”, richieste inutili se non addirittura indecenti, commenti verbali fuori luogo, insomma tutto ciò che fa pressione, ammorba il clima, esaspera i rapporti e non aiuta a far svolgere meglio il proprio lavoro: questi sono stati gli elementi centrali di discussione, I COLLEGHI CHIEDONO DI LAVORARE IN CONDIZIONE DI SERENITA', sostenuti dall'Azienda attraverso strumenti informatici adeguati e prodotti coerenti con gli andamenti del mercato, non in perenne balia di campagne commerciali.

Abbiamo constatato, dalle parole dei colleghi, che la diffusione di politiche commerciali “spinte”, minano il benessere lavorativo individuale e collettivo, a cui si aggiungono purtroppo anche “comportamenti sgradevoli”, e in alcuni casi reiterati, di talune/i.

Abbiamo ricordato ai colleghi che le O.O.S.S., come hanno sempre fatto, sono a disposizione per raccogliere e segnalare alla casella iosegnalo@intesasanpaolo.com tutte le violazioni, come previsto dall'Accordo di secondo livello su Politiche Commerciali e Clima Aziendale del 3 agosto 2018, nonché nell'Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali dell'8 febbraio 2017.

ESASPERAZIONE DEL METODO

Esasperazione del metodo e del risultato senza se e senza ma. Il numero a tutti i costi, senza una vera pianificazione, la lista prioritaria che va lavorata subito in attesa della nuova lista prioritaria, i budget mensili da concludere nella settimana, quelli settimanali da concludere in giornata. I colleghi ci hanno evidenziato come tale metodo a breve, brevissimo termine non porti a nulla di buono, contribuendo solo a creare stress tra i colleghi e sfiducia da parte della clientela. Certi diffusi atteggiamenti del “tutto subito” sono solamente frutto di un comportamento distorto, o sono diventati un metodo di lavoro? Certamente l'unica risposta possibile deve essere la qualità del nostro lavoro, che questa Banca ci richiede e di cui si fa vanto nei confronti dei media e dei nostri clienti: qualità e NON quantità!

DIRITTO AD UNA FORMAZIONE EFFICACE

I Colleghi chiedono di poter fruire della formazione in modalità protetta in filiale,

pianificandola in ABC, e/o da casa, prevedendo anche delle modalità di confronto sui temi trattati, ora totalmente azzerate dalla formazione erogata prevalentemente in modalità digitale; reclamano il diritto di potersi prendere cura ed accrescere la propria professionalità, senza sentire di “togliere tempo” alla vendita, investire sulla formazione, con un Piano Impresa che trasforma la Banca in Banca-Assicurazione, è un investimento **PER IL LAVORO DI TUTTI NOI!** Abbiamo ribadito come la professionalità, e quindi la formazione necessaria per mantenerla, sia l'unica risposta possibile per dare sostenibilità di lungo periodo al nostro lavoro.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Durante l'assemblea si è parlato di normativa, di policy e di provvedimenti disciplinari, frequenti anche nella nostra Direzione Regionale: pur conoscendo il contesto lavorativo di priorità commerciali in cui i colleghi lavorano, abbiamo invitato i colleghi stessi ad osservare le policy e le normative aziendali, prendendosi tutto il tempo necessario per svolgere bene il proprio lavoro e segnalarci ogni forzatura.

ATTACCHI FISICI E VERBALI

Abbiamo ricordato ai colleghi che è possibile segnalare, attraverso i ctpar di riferimento, i “comportamenti aggressivi” che dovessero essere messi in atto da parte della clientela nei confronti dei colleghi per motivazioni correlate all'attività lavorativa, sia nei luoghi di lavoro sia all'esterno. La nostra Direzione è in cima alla classifica per numero di aggressioni (15 da marzo a settembre) o forse per numero segnalazioni, grazie anche all'opera di informazione che gli RLS hanno svolto tra i colleghi e che ha consentito di far emergere la possibilità di procedere alla segnalazione e di intraprendere l'iter definito. Dal prossimo anno ci sarà una procedura on line dedicata e, per effetto dell'esperienza intrapresa nel nostro Gruppo, sarà auspicabilmente proposto anche in sede Abi un protocollo con le Forze dell'Ordine per gestire le aggressioni ai danni dei dipendenti bancari.

FLEXI

I colleghi delle Filiali flexi hanno ribadito l'inutilità, nella stragrande maggioranza dei casi, dell'apertura al pubblico nelle fasce orarie 18,00-19,00; a ciò si aggiunge il fatto che vi è difficoltà, per carenza di organico, a coprire le turnazioni con una distribuzione equa dei turni, da cui ne consegue un' esasperazione dei rapporti tra colleghi. Inoltre viene richiesto un maggiore ricambio tra i colleghi che lavorano nelle flexi e coloro che sono invece nelle filiali tradizionali. I lavoratori chiedono che si tenga conto della necessità di migliorare le indennità previste per la copertura del sabato.

FOL – FILIALE ONLINE

TURNI

La sperimentazione di una polarizzazione dei turni estremi, mai condivisa e recepita a posteriori dalle Organizzazioni Sindacali, ha acuito le già presenti difficoltà di cambio turno. La sperimentazione dovrebbe terminare a fine anno ma, per effetto della programmazione trimestrale, gli effetti continueranno a farsi sentire almeno fino a fine marzo.

La gestione dei turni estremi continua a generare numerosi disagi: lavorare una settimana in T9 (14.48-22.00) e quella dopo il T1 (6.48-14.00), a cui va aggiunta la turnazione del sabato, produce un forte impatto sulle energie psicofisiche dei colleghi. A ciò va aggiunta la difficoltà nel cambio turno o nella concessione di giornate singole di ferie o di SVL che contrastano con quell'attenzione, tanto decantata dall'Azienda, al benessere dei propri dipendenti e alla

conciliazione vita lavoro.

Per incentivare la volontarietà alla copertura dei turni estremi, i lavoratori della FOL, come i colleghi delle flexi, chiedono che si preveda un riconoscimento aggiuntivo per chi lavora su turni: ipotizzare un sistema di indennità per chi copre turni disagiati potrebbe rendere gli stessi più "appetibili" e aiuterebbe l'organizzazione del lavoro.

FORMAZIONE

Anche sulla formazione, seppure ancora molto presente e strutturata, i colleghi ci segnalano una tendenza all'accelerazione del percorso formativo in aula per abilitare i colleghi alla vendita in tempi più veloci e una maggiore incostanza dell'affiancamento, spesso interrotto per procedere allo smaltimento delle telefonate in coda.

FLUSSI TELEFONATE

La crescita delle chiamate perse nelle fasce serali, oggetto di attenzione crescente da parte dell'Azienda per giustificare una maggiore concentrazione di personale nei turni serali, è dovuta, a detta dei colleghi, ad una non corretta distribuzione delle risorse presenti tra attività in cuffia e extra cuffia; sarebbe sufficiente un criterio di distribuzione più coerente nelle fasce serali per ridurre il numero. Inoltre i colleghi ci segnalano un aumento delle telefonate in ingresso, dovute a lamentele per il cattivo funzionamento del sito, che non si esauriscono in breve tempo, creando code, e che in taluni casi espongono il collega allo stress di attacchi verbali da parte dei clienti.

ATTIVITA' EXTRA CUFFIA E LAVORO FLESSIBILE

Tra le molte attività extra cuffia, la FOL di Bologna è di mero supporto alle FOL storiche (Milano e Torino), dove è possibile adibire risorse in via esclusiva alle attività che non comportano l'uso delle cuffie. Sarebbe importante, per parità di trattamento tra i lavoratori delle FOL, che anche altre attività fossero distribuite in modo organico su tutte le FOL, e che vi fosse maggiore trasparenza nella ripartizione fra le persone delle attività extra cuffia.

I colleghi inoltre chiedono a gran voce l'applicazione fattiva delle politiche di conciliazione, anche attraverso l'estensione dello smart working, almeno per quelle attività extracuffia come ad esempio formazione o gestione delle email, anche per andare incontro alle esigenze dei colleghi pendolari e con carichi famigliari.

DIREZIONI CENTRALI

LAVORO FESSIBILE

Centrale è stato anche nel dibattito con i colleghi delle strutture centrali l'utilizzo più diffuso dello smart working, attraverso un allargamento delle funzioni aziendali che consentono ai lavoratori di poter utilizzare il lavoro flessibile. Se finora l'ottica aziendale è stata quella di stimolare l'adesione spontanea da parte dei Responsabili delle Strutture, sarebbe arrivato il tempo, supportato dai dati relativi all'aumento della produttività e alla diminuzione delle assenze non derivanti da malattia, e, non da ultimo, dagli obiettivi indicati in tal senso nel Piano di Impresa, per un cambio di passo e un invito più energico all'adesione ai Responsabili e, conseguentemente, alla concessione ai propri collaboratori, che ne facciano richiesta.

In considerazione del fatto che il 2019 sarà impegnato dalla trattativa sul CCNL, in tutte le assemblee è stata rimarcata l'importanza di avere rinnovato il CC2L, in quanto rappresenta un riferimento normativo importante per tutti i lavoratori del Gruppo. Rispetto al CCNL, nella discussione assembleare, è emersa l'esigenza di una piattaforma di rinnovo che affronti i nodi

non sciolti dai precedenti rinnovi, che tenga conto dell'evoluzione del nostro lavoro a seguito delle profonde e veloci modifiche a cui è soggetto. Il nuovo contratto deve saper guardare avanti senza lasciarsi indietro tutele e diritti, e soprattutto anticipare soluzioni che coniughino entrambi gli aspetti.

Non deve mancare sicuramente quel recupero salariale, sacrificato in favore della sostenibilità dell'intero settore in questi anni di crisi e profonda trasformazione, che ha determinato pesanti ristrutturazioni con fuoriuscite di lavoratori perlopiù attraverso il fondo esodo, consentendo alle banche di alleggerire i propri costi e remunerare gli azionisti, ma che di fatto è gravato fortemente sulle spalle delle lavoratrici e dei lavoratori del settore.

Bologna, 13 gennaio 2018.