Coordinatori Territoriali Area Puglia
Intesa Sanpaolo e Banca Apulia

INCONTRO TRIMESTRALE IN AREA PUGLIA DEL 17 maggio 2019

In data 17 maggio u.s. si è svolto il previsto incontro di Trimestrale dell'Area Puglia. La Delegazione aziendale era così composta: Enzo Vozza, Gaetano Capogreco e Alessandra Piccione delle Relazioni Industriali, Antonella Mancini Responsabile Direzione Regionale del Personale e Assistenza di Rete ISP, Savino Noviello Responsabile del Personale e Assistenza rete di Area e di Banca Apulia, Mauro Farina Valaori, Responsabile Mercato Retail, Tommaso Carofiglio dell'Ufficio Immobili, e - in collegamento video – Nicoletta Casciano, Responsabile del Personale delle FOL e Sergio Lia dell'Ufficio Immobili. Le Delegazioni Sindacali erano al completo, incluse le Segreterie di Coordinamento/RR.SS.AA. di Banca Apulia.

L'incontro trimestrale che, per effetto delle previsioni normative in materia, affronta – in ambito regionale – le problematiche di tutte le strutture organizzative di Intesa Sanpaolo si è aperto, come di consueto, con una illustrazione, da parte del Resp. Mercato Retail, dei risultati commerciali della Rete in Puglia. In estrema sintesi, su tutti i mercati Retail, Imprese e Personal, nel primo trimestre si è verificato uno scostamento in arretramento delle previsioni di budget, ma è stata segnalata un'inversione di tendenza già dal mese di aprile. Questo – prosegue Farina Valaori – sia in considerazione dello sforzo congiunto di tutte le persone di ISP che in conseguenza di alcuni interventi di supporto ai Direttori di Filiale, incentrati soprattutto sulla attenzione alle priorità commerciali ed alla sistematica gestione della Agenda dei Gestori.

A questa rapida scorsa dei risultati commerciali e dei trend andamentali dell'Area sono seguite le osservazioni delle OO.SS. che hanno rimarcato e richiesto - ad evitare il ricorso da parte di alcuni di inutili pressioni commerciali - un maggior coinvolgimento di tutte le componenti aziendali nell'attenzione al raggiungimento dei budget, anche attraverso una diffusa opera di formazione sul tema della gestione del "proprio" tempo e degli strumenti informatici di "time management". Ciò anche al fine di non dover sempre sopperire a questa e ad altre criticità nel servizio alla clientela, attraverso la sottrazione del tempo dei Responsabili e dei collaboratori, fuori dell'orario di lavoro che, peraltro, ha negativi risvolti sul rischio del c.d. "Stress/lavoro-correlato".

Di seguito, anche in considerazione dei molti argomenti all'ordine del giorno e del fatto che – a richiesta di parte sindacale – questa trimestrale nell'imminenza della data di integrazione di Banca Apulia in ISP (25 maggio 2019) dovesse soprattutto incentrarsi su tale evento, da parte Aziendale si sono rapidamente illustrate le consuete slides (con i dati aggiornati al 31 3 2019) sui temi classici delle trimestrali, relative a:
andamento della composizione degli organici per singole Aziende; Part-Time, trasferimenti, Ferie, Lavoro straordinario; Formazione; condizioni igienico sanitarie degli ambienti di lavoro, misure di sicurezza.

Su questi temi le OO.SS. hanno richiesto alcuni chiarimenti ed effettuato osservazioni, in particolare, su:

a) **Trasferimenti**, rimarcando, con amarezza - visto il continuo richiamo da parte dei Vertici Aziendali alla costante attenzione alle esigenze delle Risorse Umane - che dei 111 trasferimenti effettuati, nel periodo di osservazione, solo 1 è stato attuato aderendo a specifica richiesta dell'interessato. Le strutture gestionali sono state invitate ad analizzare con maggiore attenzione le graduatorie delle richieste di trasferimento – che viste la numerosità delle istanze e l'ampia scelta delle zone – dovrebbero consentire una percentuale maggiore di richieste accolte, anche in considerazione delle raccomandazioni e dei precetti sul tema inseriti nella recente sottoscrizione del Contratto Collettivo di 2 Livello la cui disapplicazione, specie in taluni casi come ad esempio per gli "over 60", ha mostrato livelli di scarsa attenzione al problema.
b) **Lavoro Straordinario**, laddove dai dati si riscontra un ricorso limitatissimo alle prestazioni di lavoro straordinario, su una popolazione di potenziali fruitori (tutti gli appartenenti alle Aree Professionali) di 1596 colleghi, le ore di lavoro straordinario riconosciuto in busta paga sono 290,50 ed i 51 percettori rappresentano una percentuale pari al 3,19% dei potenziali. Le evidenze delle OO.SS., invece, da tempo, rappresentano dati ben più corposi e, purtroppo, evidenziano anomalie nella segnalazione degli stessi. Le OO.SS. nei vari interventi sul tema hanno ribadito che occorre attenersi strettamente a quanto indicato nelle guide operative per lo svolgimento del lavoro straordinario, invitando la Delegazione Aziendale a richiamare i Responsabili sulle corrette modalità di richiesta della dovuta autorizzazione. Come è noto, **il lavoro straordinario non è MAI richiesto dal lavoratore, bensì dall'Azienda e, quindi, alla eventuale mancata autorizzazione** da parte del Servizio del Personale **al Responsabile** richiedente, **deve conseguire solo** ed esclusivamente **il cessare delle attività lavorative e l'allontanamento dei colleghi dai locali aziendali. L'utilizzo di diversa causale (nella specie NRI) o il dissimulare l'uscita con il rientro nei locali non registrato, espone l'Azienda, i Responsabili ed i lavoratori a rischi disciplinari e operativi fortissimi** e non giustificabili da alcuna motivazione, men che meno, di carattere "commerciale". Abbiamo rimarcato in tale circostanza al responsabile di Mercato Retail, la stretta connessione tra tale evento e le ricorrenti ed incalzanti "pressioni commerciali " che oltre a mortificare il lavoratore producono ritmi frenetici che a volte non consentono ai colleghi di svolgere nel normale orario di lavoro quelle necessarie attività, quali ad esempio quelle del post-vendita, la cui puntuale esecuzione evita la nascita di contestazioni oramai diventate troppo ricorrenti. Non condividiamo inoltre le inopportune affermazioni del Responsabile Retail in merito ad una disattenta "quantificazione del tempo" da parte del lavoratore nel corso della giornata lavorativa, affermazione che sicuramente, come seduta stante ribadito, non tiene conto del normale svolgimento del numero di appuntamenti richiesti, insieme al disbrigo di tutte le incombenze a volte anche urgenti, nascenti dalla c.d. clientela spontanea che, in ogni caso, merita a nostro avviso la dovuta cura ed attenzione, non fosse altro per non ritrovarsi alle prese con indici negativi di gradimento o correlati reclami da gestire.
c) **Condizioni igienico sanitarie.** Allo stato attuale - vista la contemporanea chiusura delle filiali Banca Apulia e degli approntamenti delle nuove postazioni presso filiali e sedi ISP – **denunciamo il diffuso disagio dei lavoratori che**, da

oltre un mese, **devono operare con la presenza** ingombrante e rumorosa di contestuali lavorazioni edili che - specie nella fase di demolizione - provocano, sovente, **immissioni di rumori, polveri e miasmi, durante le ore di lavoro**. **Le OO.SS**. – portando ad esempio lo stato dei lavori all'interno del Palazzo di Via Abate Gimma per il nuovo allestimento della Filiale e della nuova Filale on line, al 5 piano (ma non dimenticando tutti gli altri cantieri in essere, soprattutto nella zona di Foggia ove maggiore è stato il processo di fusione degli sportelli ex Banca Apulia) - **hanno richiesto** anche che fosse reso **"sistematico" il ricorso a pulizie straordinarie** dei locali e delle scrivanie nei vari piani, **dopo i lavori (anche in giornate non lavorative)** che comportano lo spargimento in aria di polveri di gesso e di intonaco, che rappresentano anche un elevato rischio di scivolamento sulle scale impolverate. I rappresentanti Aziendali sia quelli presenti che quelli collegati in video conferenza – nel manifestare la oggettiva difficoltà di poter seguire contemporaneamente circa 50 cantieri di chiusura e 50 ricollocazioni in Area Puglia, evitando qualsiasi criticità - hanno assicurato che sono pronti ad intervenire tempestivamente dietro segnalazione da parte dei Responsabili (e, in mancanza, da parte degli RLS e delle RR.SSAA.) al fine di alleviare, al massimo, i disagi per i lavoratori ed i clienti.

Si è poi proseguito con il focus particolare sugli aspetti di gestione delle risorse umane conseguenti al **processo di integrazione di Banca Apulia in ISP,** prevista per il 25 maggio 2019.

I dati rappresentati vedono in Area Puglia la contemporanea (con qualche rara eccezione, dovuta a sopravvenute difficoltà tecniche) chiusura di 48 punti operativi della ex Banca Apulia e la previsione di riallocazione del personale sulle strutture di Isp – di massima – ricadenti sulla stessa piazza di provenienza. Per effetto della positiva esperienza pregressa nelle varie incorporazioni di filiali già intervenute, anche nel recente passato, Savino Noviello, nella sua qualità di Responsabile del Servizio Personale ed Assistenza Rete sia di ISP che di Banca Apulia, **ha confermato la consueta attenzione alle esigenze delle persone**, assicurando che lui ed i suoi collaboratori hanno operato le ricollocazioni, **contenendo al massimo la mobilità a poche situazioni particolari e, comunque, di massima, nel raggio di circa 15/20 km dalla sede di attuale assegnazione delle risorse umane**.

Le OO.SS. apprezzando la comunicazione suddetta circa l'impegno a contenere al massimo la mobilità territoriale, hanno rimarcato che aver fornito tali rassicurazioni a pochi giorni dalla data stabilita (da tempo) ha creato non pochi timori tra i **colleghi ex Banca Apulia** che si sono sentiti, a dir poco, **"ignorati e abbandonati"**, ed hanno richiesto un'attenzione particolare soprattutto nei confronti degli ultrasessantenni e di persone con particolari condizioni di salute e/o di famiglia.

Inoltre, sempre per i colleghi ex Banca Apulia fruitori dei permessi della L.104, memori dei disagi patiti nello scorso mese di Novembre dai colleghi dell'ex Banco di Napoli in sede di fusione, abbiamo chiesto vi sia la massima attenzione ed informativa al riguardo.

L'informativa è proseguita poi sulla imminente apertura di una **Filiale On Line a Bari**. Da tempo era noto che ISP, a dimostrazione dell'intento di potenziare al massimo tale modalità di distribuzione commerciale, avrebbe avviato - fra altre nuove aperture in alcune

zone d'Italia – anche a Bari una Filiale On Line, entro la fine del mese di giugno. Su tale annuncio era però calato il riserbo più assoluto che finalmente, a pochi giorni dall'apertura ed a lavori già avanzati di allestimento al 5 piano dell'immobile di Via Abate Gimma 99 a Bari, è stato svelato con l'indicazione – a nostra precisa richiesta – che sono previste circa 40 postazioni di lavoro destinate alla riallocazione di personale – non di nuova assunzione ma proveniente da strutture ex Banca Apulia e ISP – che, ovviamente, dovrà essere formato a partire dall'11 giugno per poter consentire l'avvio delle attività della FOL "entro il primo semestre 2019" . Si è data, quindi, informazione che nei giorni a venire sarebbe stata dato avvio alla selezione interna di personale cui proporre di lavorare presso questa struttura, che, indubbiamente rappresenta un nuovo modello di distribuzione del servizio e prodotto bancario su cui Intesa Sanpaolo punta molto. A richiesta delle OO.SS. la Delegazione Aziendale ha indicato in una ventina di persone l'organico iniziale, composto in parte da colleghi che già hanno esperienza di FOL presso il sito di Cavallino (Le), per raggiungere, a regime, le 40 unità.

Le OO.SS. vigileranno, sull'argomento, affinché la selezione interna tenga conto della propensione dei colleghi chiamati a svolgere un tipo di attività molto particolare quale è quella richiesta dalla FOL, per sua natura, ad alta intensità lavorativa, a forte impatto tecnologico e che richiede un dinamismo ed una motivazione molto forte per poter essere proficuamente svolta. Attenzione che si deve potenziare in ipotesi di colleghe/i interessati, con carichi familiari o condizioni di salute incompatibili con i ritmi ed alle lavorazioni sui turni di lavoro che si applicano alle FOL (sei giorni su sette, inizio turni ore 6,48 e fine turni ore 22,00).

In questa occasione si sono trattate anche questioni ancora non risolte in tema di condizioni di lavoro e ambientali sul sito della **FOL di Cavallino (Le)** come: la mancanza di una procedura operativa snella che consenta i cambi turno, questioni relative alle pulizie dell'Area Break (che, per la particolarità delle operazioni, forse meriterebbero un contratto separato dalle ordinarie pulizie dell'intero plesso), il ripristino di opere murarie per la persistenza di infiltrazioni d'acqua e un intervento più efficace per l'isolamento termico delle vetrate che, nei mesi estivi, sono infuocate dall'irraggiamento solare.

Si è, infine, dovuta segnalare una anomalia rilevata nell' **Ufficio Tesoreria Enti di Bari,** Ufficio della DCO facente parte dell'ex ISGS.

Anche questi colleghi - per effetto del trasferimento di lavorazioni ex Banca Nuova e Banca Apulia - hanno dovuto subire il contraccolpo dell'incorporazione in ISP e, ora, vorrebbero essere trattati in modo equanime e paritario rispetto alle altre strutture. Invece, in occasione dell'attribuzione delle **note di qualifica** relative all'anno **2018** (ultimo anno di applicazione del Performer.1) si è rilevato un generale abbassamento del livello delle valutazioni - e, **inspiegabilmente, anche delle seniority** - già attribuite l'anno precedente. Conseguentemente i ricorsi ex art. 45 CCNL e le richieste di chiarimenti, segno di un malessere generalizzato, si attestano su percentuali a due cifre rispetto al totale degli addetti (circa 50). Le penalizzazioni, nella stragrande maggioranza, sono rivolte a chi, nello scorso anno o negli anni precedenti ha lavorato nonostante le difficoltà conseguenti a **patologie più o meno gravi ovvero ad impegni di assistenza familiare** certificati e giustificati **da permessi 104**, ovvero ancora sulla rilevazione di comportamenti non veritieri o non bene osservati e valutati.

Le OO.SS. denunciando l'anomalia di tale situazione rispetto al processo di valutazione e assegnazione delle seniority presso le altre strutture di Direzione Centrale e degli altri siti della Tesoreria Enti di Pavia e Firenze – frutto forse della sporadica presenza su Bari della Direzione dell'Ufficio - **hanno chiesto** alla Delegazione Aziendale che sia operata una **verifica attenta** dell'esistenza o meno di tali errori di osservazione e valutazione e, comunque, **che sia effettuata una concreta opera formativa dei valutatori** – ad ogni livello, **partendo dai Referenti Desk** – in particolare nella fase di avvio dell'operatività del **nuovo sistema di valutazione** delle prestazioni.
Siamo sicuri che – partendo da una più corretta assegnazione delle seniority ed eliminando eventuali storture effettuate in passato – si potrà consentire un miglioramento del benessere lavorativo tra gli addetti (che non possono essere suddivisi in "buoni" e "cattivi" a prescindere) e conseguentemente migliorare la produttività e la qualità del servizio reso ai clienti interni ed esterni.

Questa la sintesi dell'incontro il quale, ancora una volta, resta caratterizzato da risposte poco esaustive per talune delle tematiche trattate.

Bari, 30 maggio 2019