



INTESA SANPAOLO

INCONTRO CONTACT UNIT

Il 29 settembre scorso le scriventi OO.SS hanno incontrato l'Azienda per un confronto sui problemi riguardanti l'Ufficio Contact Unit.

Ci è stata comunicata preliminarmente la decisione di chiudere entro il corrente anno l'attività del Centro di Bergamo (58 persone), con la riarticolazione dell'Ufficio nelle tre sedi territoriali di Milano Napoli e Torino che a regime, marzo 2009, manterrebbero l'organico attuale di circa 470 persone. Questo sarà possibile considerato che la Sede di Napoli per quella data raggiungerà il numero programmato di cento addetti e che sono previste delle assunzioni alla Sede di Milano. Le lavoratrici e i lavoratori di Bergamo saranno ricollocati nella Rete, tenendo conto delle loro esigenze. Ad una parte di questi colleghi potrà essere chiesto di prestare servizio in aiuto, con modalità e tempi ancora da condividere, alla Sede Contact Unit di Milano.

Questa riarticolazione, nel progetto solamente illustrato dall'Azienda e rispetto al quale le O.O.S.S. non hanno ancora partecipato all'azienda nessuna riflessione, richiederà interventi per l'integrazione operativa delle strutture e per l'allineamento dei metodi di funzionamento così come di seguito illustrato.

- I turni saranno 6 a coprire, per un impegno di 36 ore settimanali, la fascia che va dalle 7.50 alle 22 dal lunedì al venerdì e dalle 9 alle 15 del sabato. Saranno generati e comunicati agli operatori con un mese di anticipo rispetto alla loro decorrenza (ad esempio il 31 gennaio sono pubblicati i turni del mese di marzo). La turnazione può di massima avvenire su tutti i turni attivi presso la sala operativa di assegnazione e in base a questo tutte le Sedi C.U. saranno operative nelle giornate di apertura delle borse, anche estere, con la ricerca della volontarietà se dovessero ricadere nei giorni festivi, fermo restando che il servizio va in ogni caso prestato. Il "cambio turno" verrà gestito in automatico, con la possibilità di inserire più preferenze, a valere sulla sola settimana, posto che procedure di cambio giornaliero comporterebbero nuovi e costosi software.
- La distribuzione delle chiamate, a regime, sarà effettuata in maniera omogenea in base ai contenuti di *Commerciale e Banking* e a quelli di *Trading*
- La Formazione necessaria all'integrazione verrà erogata a tutti gli operatori per le *competenze generali* relative alle novità conseguenti alla fusione rispetto al *catalogo prodotti*, all'*operatività di sportello* e alle *procedure interne* alla C.U.. La Formazione inerente le *competenze specifiche* sarà mirata e finalizzata a colmare *differenze di cognizioni* tra gli operatori. Tempi e modalità del programma formativa saranno variamente articolati e comunicati volta per volta.
- L'unificazione del Sistema di registrazione del traffico telefonico dovrà prevedere una procedura specifica, con accesso alle funzioni del programma di riascolto regolato da user e password sigillate e depositate in un mezzo forte in un apposito locale presso le sedi delle sale operative.

Le OO.SS, che da tempo avevano chiesto un confronto su questi e altri temi, hanno espresso fortissima preoccupazione per la scomparsa di posti di lavoro a Bergamo e hanno quindi chiesto l'apertura della procedura prevista dal nostro CCNL, in presenza di ristrutturazioni rilevanti. In attesa di una risposta che la delegazione aziendale non ha potuto immediatamente dare, si è sollecitato formalmente un incontro da tenere al più presto per la situazione specifica di Bergamo e dei suoi addetti.

Sul resto dei temi il Sindacato ha evidenziato come la turnazione non appaia, nella sua nuova articolazione, tale da assicurare un servizio davvero rispondente alle necessità della clientela, ma sia invece stata introdotta per eliminare previsioni economiche fin qui esistenti a favore di lavoratrici e lavoratori. Questa eliminazione con tutta evidenza rappresenta un problema sindacale non di poco conto sul quale l'Azienda deve dare delle risposte. Sempre nell'ambito della turnazione, il cambio settimanale è fortemente limitativo, come riduttivo appare confinare la possibilità dello scambio alla sola struttura di appartenenza e non incrociarla con tutte le sedi, che sono interagenti. Si è chiesto inoltre di verificare la

possibilità di poter effettuare i turni, con forme di flessibilità del tutoraggio, da parte dei colleghi apprendisti e di prevedere un allungamento consistente del preavviso dei turni. Allo stesso tempo si è sottolineato la circostanza che nella C.U. per ora si concedano solo part time orizzontali di 5 ore, non applicando nella sua completezza l'accordo sul "part-time", anche qui con forti penalizzazioni economiche.

Ancora, abbiamo espresso la necessità di una verifica e quindi la necessaria modifica dell'applicativo target di distribuzione delle chiamate (cruscotto) affinché non abbia caratteristiche tali da essere potenzialmente utilizzato come strumento tecnologico di controllo a distanza dell'operato dei colleghi.

Abbiamo poi rassegnato all'Azienda la seria questione dei riconoscimenti professionali per gli addetti C.U. con la necessaria previsione di relativi percorsi professionali, anche se consapevoli che questo sia un tema che fa parte di un discorso più complessivo. E' comunque da non eludere il problema della valorizzazione professionale di lavoratrici e lavoratori, compresi quelli che dalla Rete vengono chiamati a fare affiancamento formativo -come ad esempio a Napoli-, di un settore ormai chiave e di *front line* dell'Azienda.

Ultimo, ma non per importanza, il tema del Sistema di Registrazione che a nostro avviso richiama anch'esso la materia dei controlli a distanza. L'accordo quadro del 1988 in Sanpaolo, corredato da appendici specifiche, pur in un'ipotesi di un suo aggiornamento, può non essere in grado di esaurire le necessità complessive. Va da sé che la situazione aziendale attuale, che prevede sistemi diversi di metodi e garanzie, deve essere superata e uniformata con l'obiettivo di raggiungere un accordo che risponda a tutte le situazioni che l'articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori (Legge 300) richiama.

L'azienda non avendoci dato completo riscontro durante il confronto si è impegnata a proseguire la discussione, sui temi al momento ancora irrisolti, in un incontro da calendarizzare a breve; nel frattempo continueranno a trovare applicazione gli orari i turni e tutte le normative attualmente in vigore.

Le Delegazioni Trattanti