

Rappresentanze Sindacali Aziendali IntesaSanPaolo – Trieste

Incontro Semestrale Area FVG – 13 giugno 2008

*Il presente documento riassume osservazioni e richieste espresse dal
Personale delle unità delle filiali di Trieste,
relative all'Incontro Semestrale.*

Si evince, da un'attenta analisi, una situazione d'estrema emergenza.

I colleghi hanno sottolineato con toni precisi, che tale emergenza abbraccia tutta la sfera dell'attività lavorativa delle filiali, esprimendo delusione e a volte rassegnazione per la crescente disorganizzazione, la carente gestione degli affari, la mancanza di considerazione e valorizzazione per la risorsa umana, la strisciante e continua minaccia ai Diritti dei Lavoratori.

L'inquietante quadro che emerge da questi fattori, ha portato ad una diffusa demotivazione e alla disaffezione da parte della clientela.

La disorganizzazione, la mancanza di organico e di mezzi, la demotivazione e l'incertezza, sono fenomeni che hanno arrecato danni difficilmente rimediabili. A proposito di danni, numerosi sono stati gli allarmi – suffragati purtroppo da fatti concreti – per l'integrità psicofisica di colleghi adibiti a varie e diverse funzioni. Non vorrebbero le scriventi R.S.A. che posizioni di lavoro dai carichi insostenibili trovassero “sostegno” in velate minacce di foschi futuri se un progetto dovesse fallire, come quello del contenimento dei costi o del raggiungimento di un budget.

Proprio l'inarrestabile politica della riduzione dei costi di gestione e l'odiosa e illegittima pratica dei budgets sono gli imperativi e i primari progetti aziendali, entrambi additati dai colleghi come malanni epidemici ed infausti, estranei alla loro cultura e professionalità, in quanto proposti in termini inaccettabili. Si vorrebbe invece la qualità di vita sul lavoro e la qualità della prestazione, riponendo il lavoratore, elemento essenziale d'ogni progetto, al primo posto. Per questo fine appare essenziale una professionalità che nasca proprio dalla valorizzazione del Personale e dalla formazione, finora inesistenti e dai presupposti inadeguati.

Se la valorizzazione del Personale viene considerata come un costo e non come un investimento, allora non si può certo sperare nel sano sviluppo di una moderna azienda, perché investire nella risorsa

principale, quella umana, sarà il più efficiente sistema per vincere la sfida del mercato.

Si chiede dunque un'inversione di tendenza: non si difende la nostra quota di mercato avvilitando i colleghi, privando le unità produttive di tutto, principalmente nell'organico, con facili ritorni nel breve, quanto sterili e pericolosi per il futuro.

Nel corso dell'Assemblea tenutasi nel mese di Aprile, il Personale ha dato mandato alle Organizzazioni Sindacali di provvedere ad indire lo Stato di Agitazione.

In un successivo incontro con il Responsabile dell'Ufficio Personale e Organizzazione di Area, richiesto con urgenza, le Rsa Aziendali hanno illustrato le problematiche che hanno portato a questa situazione, ritenendo in ogni modo privilegiata la via del dialogo e del confronto con l'Azienda, ma non escludendo di ottemperare a quanto espresso dall'Assemblea dei Lavoratori, in caso di risposte non esaustive.

Alla fine dell'incontro, nell'attesa di ricevere dalle Risorse Umane e dalla Direzione di Area, risposte per quanto di Loro competenza, ritenendo che tali problematiche necessitano anche di delucidazioni da parte delle Relazioni Sindacali Centrali, le OO.SS. hanno richiesto, consegnando lettera scritta e allegando il Verbale dell'Assemblea dei Lavoratori, la pianificazione di un incontro all'Uff. Relazioni con il Personale.

L'incontro semestrale, affrontato congiuntamente alle OO.SS. della Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia a livello di Area, deve consentire ai Lavoratori di ottenere risposta tanto in merito a problematiche comuni ad entrambi le reti, quanto alle specificità rivenienti nelle singole realtà aziendali.

Riassumiamo di seguito, in modo sintetico, quanto già esposto al Responsabile Risorse Umane di Area:

- **Relazioni Sindacali sul Territorio** (lettere dd 14/05/07, 14/05/2007, 22/02/2008, 18/04/2008) nessuna risposta alle varie richieste scritte, inviate all'azienda nel corso degli ultimi 12 mesi

- **Carenza di attenzione alle specificità aziendali:** il personale IntesaSanPaolo (ex-Intesa) e quello CariFVG, appartengono ad aziende con contratti, norme aziendali ed organizzazione del lavoro differenti. L'Area ed i Mercati devono tenere conto di queste diversità, che non verranno risolte con la migrazione sul sistema informatico Target, o con la futura eventuale cessione del ramo di azienda, ma solo quando la normativa, gli accordi aziendali, ed il modello organizzativo saranno unici per tutto il Personale del Gruppo IntesaSanPaolo. E al riguardo siamo ancora molto distanti dal

raggiungimento dell'obiettivo. L'avvio del processo di armonizzazione, peraltro già intrapreso, non può prescindere da un'attenta e scrupolosa Valutazione del Personale, delle specificità acquisite e da un progetto efficace che vada gradualmente a coinvolgere tutte le valide professionalità dell'Istituto.

La situazione attuale dell'organizzazione aziendale a livello di Area, presenta grosse difficoltà, proprio per queste motivazioni, il progetto iniziale, cioè quello di mantenere la separazione delle due reti (con Mercato dedicato alle sole Filiali ex-Intesa) fino alla conclusione del processo di fusione forse era quello migliore. Anche perché il suo procrastinarsi genera malumore tra i colleghi, fuga della clientela e non da ultimo la progressiva fuoriuscita di alcune valide risorse. Di tutto ciò siamo certi che sia di reciproca conoscenza.

- **Cessione del ramo di azienda:** alla luce della prevista cessione (entro un anno) delle Filiali ex-Intesa alla Cassa di Risparmio del Friuli-Venezia-Giulia, si richiedono dettagliate e precise informazioni in merito al percorso che verrà effettuato, nonché ai conseguenti contraccolpi sul Personale.

- **Distacchi/Trasferimenti (lettere dd 27/07/2007 e 19/02/2008):** Dubbia l'interpretazione Aziendale rispetto a quanto previsto dal CCNL, nessun confronto con le OO.SS. nonostante le richieste scritte, lettere arrivate dopo mesi dall'effettivo distacco del Personale, peraltro datate dicembre 2007, o magari neanche arrivate, nessuna attribuzione al nuovo ruolo e previsione dell'Iter professionale (vedi CCNL). I trasferimenti andrebbero comunicati ai colleghi per iscritto in via anticipata, al fine di ottemperare a quanto previsto dal CCNL.

- **Polo Estero:** Richieste più volte delucidazioni sul Polo Estero, specificità zona Trieste che va assolutamente mantenuta sia per il servizio alle imprese, anche small business, che hanno bisogno, essendo zona di confine e porto, di operatività immediata (bonifici, anticipi, casse navi etc) ma anche per dare servizio ai tanti clienti privati non residenti ancora presenti, che tra l'altro nell'ultimo periodo stanno aumentando (con notevole ritorno di redditività per l'Azienda). Si sottolinea l'importanza di tale servizio, "esclusivo su piazza", in quanto il suo trasferimento in altri lidi porterebbe ad una strada senza ritorno e a rimpianti per la clientela fuoriuscita (senza responsabilità del personale). Il tutto senza considerare l'ovvia contrazione della tanto auspicata redditività.

- **Razionalizzazione Centro Imprese/Back Office Centro Imprese:** dove, quante risorse, l'operatività. Servono risposte definitive per i colleghi, servono colloqui individuali per evitare incomprensioni e malumori a tutto scapito del clima "positivo e propositivo" che l'Istituto vorrebbe raggiungere. E' necessario dare tranquillità alle persone pena l'abbandono del spirito di appartenenza che già ora latita. Per quanto attiene il trasferimento dell'operatività su un Polo Back Office unico si nutrono delle perplessità sulla sua reale efficacia a supporto di una rete commerciale che si propone ad una clientela che chiede operazioni immediate e

sempre più sofisticate. Non vorremmo che venisse sacrificata l'attuale clientela e vanificata un'azione di sviluppo.

- **Piano Ferie/Migration:** richieste con largo anticipo le turnazioni delle ferie, confermate come da Direttive Aziendali, si richiedono successivamente correttivi che andrebbero a pesare drasticamente sul clima all'interno delle Filiali. La migrazione, che in ogni caso, anche se fatta a settembre, avrebbe pesato fortemente sulle Filiali, andava pianificata già dal mese di gennaio. I turni vanno quindi rispettati.

I corsi intrapresi dal personale sono stati ritenuti troppo ristretti nella tempistica e talvolta lontani dalla fase in cui il collega verrà reso operativo.

Impossibilità, visti gli organici ridotti nelle Filiali, a seguire con efficienza i corsi on-line preparativi (appare difficile staccarsi dall'operatività aziendale giornaliera stante gli attuali organici per concentrarsi sui corsi telematici) e agli stage in aula (riduttivi in rapporto alle tematiche affrontate e ai giorni di frequenza), ed agli affiancamenti; per gli stage in affiancamento presso le filiali gemellate, che spesso presentano realtà lavorative ed organici differenti e non adeguati a fornire la giusta preparazione, abbiamo infine constatato come gli stessi siano in concreto inutili poichè ai colleghi in istruzione non viene data la necessaria assistenza a causa della necessità dei colleghi tutor di affrontare le problematiche ed urgenze che via via si presentano sul proprio tavolo di lavoro.

Si richiede pertanto una riconsiderazione del numero di giornate da effettuare in aula ed in affiancamento.

La decisione Aziendale infine di istituire San Daniele del Friuli, come località per i corsi in aula, suscita grande perplessità, vista l'abbondanza di locali che potevano essere idonei presso la Filiale di Piazza della Repubblica, dove potevano essere istruiti i colleghi ex-intesa delle Province di Trieste e Gorizia, con notevole riduzione del disagio per i colleghi (pendolarismo giornaliero di 250 km) e dei costi aziendali, che a conti fatti, saranno rilevanti.

Non da ultimo si rileva che tali interventi sul personale si rendono assolutamente necessari per rendere più facile una migrazione informatica che, stante a quanto già accade nelle Aree già oggetto di tale percorso, si presenterà molto impegnativa e che potrebbe ricadere pesantemente sulla clientela.

Si richiede il dettaglio delle turnazioni previste nelle giornate di riposo settimanale, in preparazione alla migrazione, nonché i relativi criteri di recupero.

- **Organizzazione del Lavoro/Gestione del Personale:** ormai i disagi e le lamentele che giungono dalle filiali sono all'ordine del giorno. I servizi di Organizzazione del Lavoro (si va dal Mercato, al Supporto Commerciale, all'Assistenza Organizzativa) e di Gestione del Personale sembrano allo sbando, anziché essere di supporto alle filiali (come dovrebbe essere), ne aumentano le problematiche. Si tratta, lo sappiamo, di un argomento di grande delicatezza, siamo consci del grande sforzo che il Personale addetto a questi servizi sta compiendo, per far fronte al rilevante cambiamento dell'azienda, sicuramente anche questi uffici necessitano di maggiore supporto, anche dal punto di vista del potenziamento degli

organici degli stessi, ma richiediamo all'Area una pronto esame e risoluzione della situazione.

- **Organici Filiali al collasso:** agenzie la cui operatività è già compromessa, si bloccano totalmente nel caso di un' assenza inaspettata. Situazione di notevole emergenza nelle Filiali di Via Caboto e Piazza Sansovino, nelle quali serve immediatamente il reinserimento in organico di una persona (problematica ben conosciuta dalle Risorse Umane di Area). Per sostenere con efficacia gli obiettivi commerciali che l'Azienda si pone, servono comunque potenziamenti diffusi (assunzioni non spostamenti), quantificabili in una risorsa per filiale, e ad almeno quattro innesti nella Filiale 4526, due allo sportello, due nell'area commerciale. Le persone non sono numeri, vanno conosciute, vanno rispettate anche per la loro provenienza (tanto personale proveniente da II area professionale) e stimate per il loro impegno. Ciò potrebbe ulteriormente peggiorare nel periodo della migrazione informatica.

La riduzione del numero di clienti, argomento purtroppo rilevante per le filiali della piazza, come da sempre evidenziato dalle OO.SS. è direttamente proporzionale alla costante riduzione del Personale, e quindi del servizio reso. Sarebbe strano ma alla percentuale di riduzione del personale si riscontra un'analogia riduzione della clientela. Sarà un caso?

Difatti nella Filiale di Piazza della Repubblica i "volumi" sono calati di pari passo con il calo del Personale.

- **Lavoro al Sabato/Domenica:** In relazione a quanto previsto dal CCNL, si richiede che venga effettuato sempre un confronto preventivo con le Rsa, in caso di partecipazione a manifestazioni, fiere, convention, ed in qualsivoglia occasione sia richiesta la disponibilità lavorativa al Personale, al di fuori dell'orario settimanale standard.

- **Metodo commerciale (lettera dd 07/03/2007):** nessuna risposta alla richiesta di chiarimento inviata. Grande preoccupazione per quanto esposto dalla Direzione Aziendale nell'illustrazione fatta durante l'incontro con i Direttori e per le istruzioni impartite.

Il rispetto dell'Articolo 4 legge 300/1970 (Monitoraggio attività lavorativa Gestori Commerciali), l'applicazione della normativa MIFID, le previsioni del nuovo CCNL e del Protocollo sullo Sviluppo Sostenibile, sono argomentazioni importanti che richiedono immediati chiarimenti.

- **Accordi di Armonizzazione:** si richiede la corretta ed integrale applicazione di quanto previsto dagli accordi sottoscritti, nell'oggettività degli stessi, evitando interpretazioni di parte.

Si richiedono risposte urgenti in merito alle richieste di part-time in giacenza, alle rimodulazioni dell'orario di lavoro, al rispetto dell'accordo sull'orario di lavoro.

In relazione alle richieste di part-time accolte, v'è evidenziato che la modifica dell'orario di lavoro deve essere successiva alla comunicazione scritta di concessione del tempo parziale ed alla sottoscrizione del relativo contratto, al fine di evitare problematiche di tipo retributivo, fiscale e previdenziale al Personale coinvolto.

Si richiedono risposte urgenti in merito all'erogazione dell'indennità di pendolarismo secondo quanto stabilito dall'accordo sulla mobilità territoriale.

- **Ristrutturazione Filiale 4526:** promessa da parte aziendale di coinvolgimento delle Rsa sul progetto, mai avuta nessuna informazione

- **Accorpamento/Chiusura Filiale 2880:** urgente chiarimento in merito alla pesante situazione della Filiale, senza Direzione da più di due mesi, con notevole disaffezione del Personale, come della clientela stessa. Grossi rischi nella gestione del credito (filiale ora allo sbando, senza direttive, senza soggetti autorizzanti e deliberanti in possesso delle previste autonomie creditizie).

La situazione va riportata velocemente alla normalità per poter procedere con efficienza e senza perdita di rapporti (e di utili); nell'eventuale accorpamento con la filiale 4526, che ad ogni modo non è stato mai ufficializzato, il Direttore non andava spostato se non a progetto concluso, ma forse non c'è alcun progetto in merito (e sarebbe deleterio).

- **Razionalizzazione/apertura sportelli:** richiesta presentazione e confronto sul progetto di razionalizzazione delle Filiali e di nuove aperture. Si ritiene indispensabile la sinergia per un piano commerciale con obiettivi di mercato e non di filiale, unica priorità il mantenimento del cliente, dando la possibilità alla clientela di scegliere quale filiale gradisce sul territorio, evitando la concorrenza fra filiali, che sta già portando a perdite di volumi e non ad acquisizioni.

Serve la creazione, come più volte ribadito da queste OO.SS., di un Ufficio Sviluppo per la piazza, staff che abbia competenze ma anche autonomie, nella ricerca di nuova clientela.

Ci si chiede dove l'Istituto recupererà delle risorse per le "eventuali" nuove aperture quando il personale è già insufficiente per gli attuali sportelli e con che metodo intende convincere i sempre meno affezionati dipendenti nell'intraprendere nuove ed avventurose iniziative.

- **Legge 626/D.Lgs nr. 81:** preoccupante lo stato di alcune filiali, va effettuato confronto sul territorio. Lo sportello staccato di Servola (lettera dd 12/04/2007) allo stato attuale continua ad essere al di fuori di ogni normativa, si ribadisce e si rimarca la sua definitiva chiusura, o l'adeguamento immediato alla normativa di legge. Ad ogni modo, le novità emerse con l'applicazione del D.Lgs 9 aprile 2008, nr. 81 "Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro" richiedono una sollecita e attenta verifica presso tutte le filiali, anche al fine di espletare gli adempimenti previsti nei confronti dei Lavoratori, per non dover scoprire nel prossimo futuro eventuali inadempimenti.

- **Centro Imprese:** dopo aver spostato logicamente e repentinamente le attuali risorse si chiedono cosa intende fare l'Istituto con dei colleghi che appaiono abbandonati sino alla cessione del ramo d'Azienda previsto, ci sembra di capire, entro il primo semestre del 2009 (e doveva essere il primo Centro Imprese ad essere "fuso" con i colleghi della C.R.FVG). Ci sembra superfluo evidenziare che tale prorogatio non può che trovare facile terreno nella concorrenza che non aspetta altro nel rincorrere la clientela – soprattutto quella buona e redditizia – che viene seguita in Piazza della Repubblica e che da tempo attende l'unificazione degli Istituti in un'unica realtà con rapporti e fidi ancora suddivisi. Anche qui non vorremmo ne facessero le spese i colleghi che tamponano non senza difficoltà tale situazione.

- **Valutazioni del Personale/Sistema Incentivante:** non possiamo che giudicare negativamente gli esiti del perverso binomio valutazioni/sistema incentivante. Gli obiettivi attribuiti, non hanno niente a che fare con quel bilancio "socialmente sostenibile" tanto pubblicizzato, visto anche il mancato raggiungimento anche dopo aver incrementato con notevoli percentuali i margini reddituali rispetto all'anno precedente; l'esito delle valutazioni dimostra la "reale attenzione" dell'azienda nei confronti dei Lavoratori. Complimenti!

A due anni dalla fusione questa la situazione !!

Situazione regionale:

Quali coordinatori territoriali di area, per ciò che attiene le altre Filiali IntesaSanPaolo della regione, nel segnalare che quanto sopradescritto è argomento comune a tutta la rete, riteniamo opportuno riportare in calce a questo documento, sulla base di quanto evidenziato dai colleghi, alcune specifiche questioni che le riguardano:

- **Filiale di Gorizia:** manca del previsto gestore Premium dal 2007, con tutto ciò che consegue in termini di soddisfazione della clientela, ma chiaramente anche di raggiungimento degli standard reddituali richiesti. Si richiede che venga ripristinato l'organico previsto con l'inserimento di un nuovo gestore Premium.

- **Filiale di Monfalcone:** esiste una domanda di part-time in giacenza e senza risposta da oltre un anno, il Responsabile Operativo adibito ad altro incarico, non è stato sostituito.

Si richiede l'accoglimento della richiesta di part-time ed il reintegro di una persona nella parte operativa

- **Filiale di Udine Duomo:** la filiale necessita, per far fronte all'operatività giornaliera dell'inserimento di nuovo personale (sia nella parte operativa che in

quella commerciale), visto anche il fatto che deve supportare anche le altre due filiali rimaste in provincia

- **Filiale di Latisana:** esiste una domanda di trasferimento su Trieste in giacenza da oltre un anno, se ne richiede l'accoglimento. La filiale, unica rimasta nel comune dopo la cessione-antitrust di quella CariFVG, richiede un potenziamento di organico quale investimento per ben rappresentare il Gruppo cogliendo le opportunità che si presentano sulla piazza.

- **Filiale di Pordenone:** la gravissima carenza di personale si riflette da tempo e pesantemente sull'operatività giornaliera, situazione già grave, ma le problematiche sorte in seguito alle dimissioni di ben 4 colleghi, hanno portato la filiale all'attuale organico di 15 persone contro le 20 previste (com'evidenziato dalla stessa azienda nell'illustrazione del nuovo lay-out di filiale).

Si evidenziano infine come non siano ancora state risolte alcune problematiche causate dalla recente ristrutturazione della filiale, già a conoscenza dell'ufficio immobili (freddo in sala dovuto alle porte scorrevoli con notevoli problemi di salute per i colleghi, illuminazione dei posti di lavoro, spazi angusti, mobili e strumentazioni obsoleti), che vanno prontamente esaminate e risolte.

La filiale deve inoltre supportare le unità di Sacile e San Vito al Tagliamento, che anch'esse per mancanza di personale non riescono a gestirsi autonomamente.