



ADESSO BASTA: SIAMO SEMPRE ALLE SOLITE!

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO. Il NMS continua a non convincere: il depauperamento dei portafogli Ex Small Business ha ridotto il numero dei **Gestori PAR nelle Filiali Retail**. Ciò crea enormi disagi ancor più nelle Filiali con orario Esteso dove resta impossibile creare un'adeguata turnazione. In particolare i colleghi spesso sono costretti a prolungare la loro permanenza in filiale oltre l'orario per consentire l'adeguato presidio della clientela! L'Azienda si è sempre detta disposta ad autorizzare le prestazioni di lavoro straordinario, ma le richieste vengono stranamente sempre rigettate! Nelle **Filiali Personal** si registrano ancora anomalie procedurali (consegna carte, alcune tipologie di inquiry, blocchi su c/c, ecc.) che solo grazie al grande senso del dovere ed allo spirito di grande collaborazione dei colleghi di "territori diversi" vengono risolti, con **evidente dispendio e duplicazione di energie!** Abbiamo fatto presente che continueremo a vigilare affinché vengano poste in essere serie politiche per l'occupazione per sopperire alla carenza di personale, anche in virtù del recente accordo in materia di **conciliazione tempi di vita e lavoro**.

LAYOUT. In alcune Filiali gli spazi sono totalmente inadeguati ad accogliere il NMS: da un lato l'azienda non si è fatta scrupoli nel procedere con chiusure ed accorpamenti, ma continuiamo a registrare malumori dovuti ad ambienti condivisi nel totale abuso della privacy, con il risultato di disorientare la clientela che quotidianamente si reca in Filiale e non sa se, e dove il proprio gestore sia collocato; ciò aumenta la frustrazione dei colleghi che spesso fanno a gara per una postazione lavorativa! Per non parlare poi della **Filiale Imprese**: continuiamo a registrare stanze con 6/7 gestori che non sanno più dove collocare le pile di pratiche lavorate!

Addirittura nello stabile di Corso Umberto (dove recentemente sono stati riallocati i colleghi provenienti dal distaccamento della Direzione Regionale) e che ospita il Presidio Recupero Crediti di IGS si registrano condizioni sanitarie precarie (insufficienza servizi igienici, utilizzo di stanza già precedentemente dichiarata inidonea con l'assegnazione di addirittura 5 colleghi, ecc.) ed il mancato rispetto di vari standard di sicurezza.

BANCA ESTESA. Continua a stridere la politica della Banca che investe sui canali remoti, ma persiste nell'apertura delle Filiali sino alle ore 20.00 e al sabato: ribadiamo che la **riduzione dell'orario di apertura** si rende necessaria anche per ragioni di sicurezza oltre che per conciliare esigenze di vita/lavoro dei colleghi. La clientela che entra in Filiale dopo del 18.00 del pomeriggio è per lo più occasionale. Qual è il vantaggio di consegnare una carta o negoziare un assegno? Non ci risulta che l'Azienda abbia mai illustrato i relativi benefici economici, mentre i **costi sono assai evidenti** (servizi di pulizia, illuminazione, vigilanza remota, indennità di turno e di consulenza, ecc.)

CONTESTAZIONI DISCIPLINARI. In questo anno si è registrata una vera e propria **raffica di contestazioni disciplinari** che ha interessato sia Direttori, Gestori e Assistenti alla Clientela per fatti/specie che non hanno causato alcun danno patrimoniale e/o reputazionale alla Società. E' evidente che lo scopo è quello di ingenerare un forte clima di paura, con ripercussioni psicologiche ed economiche dei colleghi coinvolti! **INVITIAMO TUTTI AD UN RIGOROSO RISPETTO DELLA NORMATIVA, SENZA ECCEZIONE ALCUNA, E NEI CASI DUBBI, AD INTERESSARE I COMPETENTI SERVIZI PER I NECESSARI CHIARIMENTI!**

PRESSIONI COMMERCIALI. Atteso che ci avviciniamo alla fine dell'anno qualche Direttore o Capo Area particolarmente "rampante", tormentato dalla voglia di strafare e/o di colmare vari gap, organizza spasmodiche riunioni giornaliere o report mattutini. Ricordiamo che **nessuno è tenuto ad un obbligo di risultato individuale!** **INOLTRE, IN BASE ALL'ULTIMO ACCORDO, A TUTTI I COLLEGHI E' STATA SANCITA LA POSSIBILITA' DI EFFETTUARE, ANCHE PER IL NOSTRO TRAMITE, SEGNALAZIONI SU COMPORTAMENTI, REPORTISTICA E COMUNICAZIONI INAPPROPRIATI, MEDIANTE LA COMPILAZIONE DELL'APPOSITO MODULO QUI ALLEGATO!**

Chiederemo pertanto all'Azienda risposte concrete su tali problematiche!

Allegato 1

MODULO SEGNALAZIONE
iosegnalo@intesasanpaolo.com

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo
Sostenibile
(c/o Relazioni Industriali)
Piazza Paolo Ferrari, 10
20121 MILANO

Nome..... Cognome Cid/Matricola.....

Società di appartenenza.....

Sede di Lavoro.....

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....
.....
.....
.....

Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento

Luogo, data

Firma

.....
.....

- Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";
La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:
iosegnalo@intesasanpaolo.com