



TRIMESTRALE AREA LOMBARDIA NORD - 26/10/2018 IL MALESSERE E' QUOTIDIANO

Giovedì 25 ottobre u.s., a Bergamo in Via Camozzi, 27 si è svolto l'incontro **Trimestrale dell'Area Lombardia Nord ai sensi dell'art. 6 del Protocollo delle Relazioni Industriali 15 dicembre 2017**.

In rappresentanza dell'**azienda** presenti:

Stefano Tura, dell'Ufficio di Direzione Centrale Risorse Umane Relazioni Industriali; Lorena Mantica, Responsabile Personale e Assistenza Rete Lombardia; Fabio Vavassori, Coordinatore Territoriale Personale e Assistenza Rete di Bergamo, Sondrio e Lecco; Cristina Basei, Direttore Commerciale Personal Lombardia; Massimo Marra, Responsabile della unità DC IM PI Lombardia; Gianluca Soldati, della Progettazione Sicurezza Fisica.

L'incontro è iniziato con l'**intervento del Direttore Commerciale Personal Lombardia** che ha sottolineato, come se fosse una novità e non fosse evidente a tutti, che stiamo attraversando un momento particolarmente difficile e che la funzione commerciale è impegnata a fornire assistenza e ad affiancare tutti i gestori per aiutarli nell'attività di consulenza e di gestione della clientela.

Con fermezza abbiamo espresso tutta la nostra **perplexità su queste dichiarazioni**: non rileviamo un reale supporto a chi lavora in prima linea, ma, al contrario, continuiamo ad assistere a una predominante e non giustificata attività di raccolta dati facilmente estraibili, in tempo reale, dalle procedure di cui l'azienda si è dotata da tempo.

Nell'Area Lombardia Nord, così come nel resto d'Italia, l'ossessione per il raggiungimento dei risultati si manifesta in un monitoraggio continuo che è diventato insostenibile per chi lo subisce.

Vogliamo che le lavoratrici e i lavoratori di Intesa Sanpaolo sappiano che abbiamo denunciato all'azienda il malessere che quotidianamente vivono sul proprio posto di lavoro.

Grazie alle vostre segnalazioni, **abbiamo avuto la possibilità di consegnare all'azienda uno dei tanti prospetti excel che circolano in rete**: siamo rimasti esterrefatti per lo stupore del Direttore Commerciale Personal Lombardia di fronte a questo documento che ha dichiarato di non aver mai visto prima. E' evidente che si tratta di comportamenti censurabili da attribuire all'iniziativa di qualche singolo **manager/responsabile, facilmente individuabile**, e per il quale abbiamo chiesto all'azienda di fare chiarezza.

E' opportuno ricordare che l'articolo 2104 del codice civile prevede che il lavoratore debba usare, nell'esercizio della sua attività, la diligenza richiesta dalla natura della prestazione per l'interesse dell'impresa e di quello generale della nazione. **Uno dei requisiti fondamentali della prestazione lavorativa è rappresentata dal fatto che il dipendente deve lavorare in maniera diligente, vale a dire secondo standard che siano, dal punto di vista quantitativo e qualitativo, quantomeno minimi.** Un'altra regola generale che riguarda il rapporto di lavoro, specie quello bancario, è che l'obbligazione che si pretende in capo al lavoratore non sia di risultato, ma sia un'obbligazione di mezzi. In altre parole non è richiesto al lavoratore di raggiungere un determinato standard o un determinato numero minimo di "pezzi" prodotti, ma si richiede che il lavoratore, nell'esercizio della sua attività, utilizzi la normale diligenza, cioè metta in pratica le regole che il datore di lavoro si è dato. Quindi: **pretendere che vengano raggiunti determinati obiettivi, che venga stipulato un ben preciso numero di contratti, che vengano effettuati determinati**

contatti minimi con la clientela, è lesivo delle norme generali in quanto trasforma, da parte del datore di lavoro, in maniera surrettizia, l'obbligazione di mezzi in una obbligazione di risultato.

Un'azienda è fatta e gestita da persone. **Sono le persone, le loro competenze, il loro senso di responsabilità, la loro dedizione a determinarne il successo o l'insuccesso.**

Il vero valore di Intesa Sanpaolo, non ci stancheremo mai di dirlo, sono le persone e per questo, richiamando quanto dichiarato nel Codice Etico aggiornato nel dicembre 2016 e adottato da tutte le banche e le società del Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia e all'estero, crediamo vadano valorizzate e certamente non continuamente mortificate, accusate di non impegnarsi abbastanza, di non stare al passo, messe in competizione le une con le altre oppure minacciate di essere trasferite o adibite a ruoli diversi.

Ogni giorno le colleghe e i colleghi lavorano in una situazione di vera e propria emergenza, con organici ridotti al minimo e con molteplici richieste che rendono **impossibile comprendere quali siano le vere priorità.**

La maggioranza delle lavoratrici e dei lavoratori di Intesa Sanpaolo dell'Area Lombardia Nord ha superato il limite massimo di sopportazione con gravi ripercussioni sulla salute e sulla serenità familiare. Per molti di loro fermarsi durante la pausa pranzo o terminare le attività ben oltre il normale orario di lavoro è diventata una prassi consolidata, inevitabile per garantire l'operatività della propria unità. Quindi **abbiamo chiesto all'azienda di poter verificare le maggiori prestazioni non riconosciute (NRI) ribadendo che il lavoro straordinario, se effettuato, deve essere riconosciuto.**

Invitiamo tutti le colleghe e i colleghi a non fermarsi per portare a termine le proprie attività senza preventiva autorizzazione. Assolutamente inopportuno inserire di propria iniziativa il giustificativo NRI: inseriamo la richiesta di straordinario lasciando che sia il proprio Responsabile a valutarla. Interessante quanto espresso dai giudici in una recente sentenza dove è emerso che l'autorizzazione può essere esplicita o risultare da comportamenti concludenti ed essere, quindi, implicita (cfr. Tribunale di Roma sent. n. 2368/05).

Un'altra annosa criticità riguarda la formazione. Per le scriventi OO.SS. la migliore modalità formativa è quella che viene svolta in aula e che consente un costruttivo confronto con il docente e tra i partecipanti al corso. **La fruizione dei corsi a distanza in ufficio/filiale non andrebbe svolta tra una telefonata e l'altra o tra un cliente e l'altro: è impossibile.** I colleghi devono potersi formare in modo adeguato ed efficace in ambienti idonei, pianificando le giornate dedicate alla formazione e ricorrendo anche a quelle flessibili, ovviamente sempre in orario di lavoro.

In merito al tema del part-time ci è stato comunicato che il numero di contratti in essere è di 318, circa il 25% della forza lavoro dell'Area Lombardia Nord. Un terzo dei part-time è a tempo indeterminato. Nonostante l'elevata percentuale siamo stati rassicurati che le domande delle colleghe o dei colleghi interessati verranno accolte, modificate o rifiutate sulla base di quanto richiesto. **La funzione Risorse Umane della Regione Lombardia non impone due o tre rientri pomeridiani e sta concedendo durate superiori ai 12 mesi: ogni caso deve essere valutato in considerazione delle effettive esigenze di servizio.**

Come sempre restiamo a vostra completa disposizione e attendiamo eventuali vostri commenti e considerazioni.

Bergamo, 30 ottobre 2018

**Rappresentanze Sindacali Aziendali
Area Lombardia Nord
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca - Unisin**