



## IL MODELLO DI SERVIZIO SI EVOLVE (???!!!), MA LA BUONA VOLONTA' E' SEMPRE A SENSO UNICO!!!

Nel pomeriggio di martedì 20 novembre, presso l'Hotel Orologio di Ferrara si è svolta l'assemblea dei dipendenti delle Aziende del Gruppo Intesa Sanpaolo della provincia di Ferrara (Carisbo – Intesa Sanpaolo – I.S. Private Banking) per la presentazione del Contratto di 2° livello di Gruppo e degli Accordi conseguenti.

Dopo la relazione introduttiva da parte di alcuni componenti della Delegazione Sindacale Trattante di Gruppo, necessaria per riepilogare il percorso che ha portato alla firma del Contratto di 2° livello (ex-CIA), nonché per presentare i principali accordi in esso contenuti, è stato volutamente lasciato ampio spazio alle domande ed agli interventi dei colleghi partecipanti all'assemblea, dando vita ad un franco ed animato dibattito, che ha permesso ai rappresentanti delle OO.SS. di raccogliere il “sentiment” dei lavoratori della piazza di Ferrara ed a questi ultimi di comprendere meglio alcune delle situazioni e delle dinamiche che si generano durante le trattative tra le OO.SS. stesse ed i rappresentanti della Capo Gruppo.

In sintesi, sono emerse criticità che, invero, risultano essere purtroppo comuni a quelle riferite dai colleghi di molte altre aree/zone in cui opera il Gruppo; in particolare:

- l'insistenza delle cosiddette “pressioni commerciali”, che vanno al di là della comprensibile attenzione alla vendita di prodotti e servizi, ma che arrivano allo spasmodico controllo del numero degli appuntamenti fissati dai Gestori con i clienti, alla loro periodicità e, soprattutto, alla inconcepibile pretesa che ad ogni incontro con un cliente corrisponda un “successo” nel collocamento di un prodotto o servizio; senza dimenticare che ancora persistono sporadici comportamenti “anomali” che trasformano una potenziale motivazione alla vendita in veri e propri casi lesivi della dignità personale dei lavoratori; il tutto in barba agli appositi accordi firmati dalle OO.SS. a livello nazionale (con ABI) e a livello di Gruppo;
- l'ipocrisia della tanto sbandierata Formazione dei dipendenti, per i quali molti dei corsi da svolgersi in “auto-formazione a distanza” si traducono in realtà con il distratto scorrimento delle videate del corso durante lo svolgimento delle normali quotidiane attività lavorative, situazione molto lontana dalla decantata volontà aziendale di formazione fruibile in “postazioni protette”, senza il concomitante assillo dei clienti o di altre incombenze operative/amministrative;
- il perdurare del mancato riconoscimento delle “prestazioni straordinarie” (ovvero, tutto il tempo dedicato comunque all'attività lavorativa anche al termine del proprio orario di lavoro standard), annosa questione che continua a veder rimpallate le responsabilità tra l'Ufficio Personale (che afferma di autorizzare praticamente tutte le richieste preventive di “straordinario” che pervengono dai Responsabili di Filiale) ed i Direttori di Filiale stessi (che sostengono invece di aver ricevuto dall'Ufficio Personale “nebulose” disposizioni che li invitano ad evitare di richiedere l'autorizzazione alle prestazioni straordinarie per la propria filiale, in quanto non necessarie), con il risultato che i colleghi per amor proprio e per mantenere fede agli impegni con la clientela, continuano a lavorare ben più delle 7 ore e 30 minuti quotidiane, senza ricevere l'adeguata remunerazione, né economica, né in termini di “banca ore”.



Al termine del dibattito, nel comune e necessario intento di dare risposte ai lavoratori, sempre più a disagio ad operare quotidianamente in questa Azienda, si è convenuto che il nostro Gruppo pare essere ormai diventata una sorta di “Giano bifronte”, in cui il *top management* prende impegni e declama un modello di servizio in continua positiva evoluzione anche per i dipendenti, mentre i colleghi permangono sopraffatti dalle incombenze, dalle responsabilità e dalle pressioni che giorno per giorno si trovano ad affrontare, spesso senza sentire la sincera e convinta tutela da parte della Banca stessa, nella quale loro investono molte energie – quasi mai riconosciute – e molte più ore del giorno – mai totalmente remunerate.

In conclusione si è affermato che:

**BASTA** vendere prodotti/servizi non in linea con il profilo di rischio dei clienti!

**BASTA** far finta di seguire i corsi di formazione on line mentre si lavora in Filiale e/o fuori dall'orario di lavoro!

**BASTA** rinunciare obbligatoriamente alla pausa pranzo per partecipare alle riunioni che dovrebbero essere invece parte integrante della programmazione organizzativa del normale orario della Filiale/Ufficio!

**BASTA** lavorare senza segnare le ore di straordinario che vengono effettuate! O viene concessa l'apposita preventiva autorizzazione, o si abbandonano in orario gli uffici aziendali, anche per ottemperare a quanto previsto dalle norme di sicurezza e sugli eventuali infortuni!

**BASTA** aprire al pubblico le Filiali/Sportelli con un solo addetto, quando tali uffici non sono dotati degli apprestamenti di sicurezza previsti dalla Legge!

I Rappresentanti Sindacali si impegnano a portare le istanze emerse dai lavoratori sui previsti tavoli di confronto aziendali. Nel contempo le OO.SS. chiedono la fattiva collaborazione a tutti i colleghi affinchè vengano segnalati i comportamenti anomali – o addirittura irregolari – perché fino a quando le situazioni di disagio rimangono “nascoste” o “taciute”, non si hanno armi o prove per chiedere le spiegazioni o i provvedimenti del caso.

Insomma.... Collaboriamo tutti perché... **BASTA FARCI DEL MALE!!!**

Ferrara, 21/11/2018

**R. S. A. e COORDINAMENTI TERRITORIALI di FERRARA**

**FABI**

**FIRST – Cisl**

**FISAC – Cgil**

**UILCA – Uil**

**UNISIN**