



IntesaSanpaolo Aree Lombardia Est e Sud

Quale futuro?

Il giorno 1 luglio si è tenuto l'incontro trimestrale con la Delegazione Aziendale della Direzione Regionale Lombardia formata dalle Relazioni Industriali con Stefano Tura, dalla Responsabile Regionale del Personale ed Assistenza Rete Lorena Mantica e dai Relativi CTPAR, dal Direttore Commerciale Imprese Stefano Cappellari e dall'ufficio Immobili con Ivonne Casati.

Gli argomenti trattati sono stati organici (esodi, part-time, trasferimenti), stato dell'arte dei Poli Estero, numero di clienti per portafoglio dei GAR, NRI, con sullo sfondo, naturalmente, le pressioni commerciali e la situazione degli impianti di climatizzazione di diverse filiali.

Apprendiamo che il numero 400 e non di rado ben superiore che rappresenta la quantità di clienti dei Gestori Aziende Retail, è considerato congruo da parte dell'azienda mentre da parte nostra continuamo a ritenere quel numero fuori da ogni logica organizzativo-commerciale che invece alcuni direttori (non tutti per fortuna) fanno proprio come dogma pretendendo livelli di conoscenza immediata della clientela, rompendo quel filo di buonsenso necessario per costruire buone relazioni tra colleghi.

Abbiamo portato all'attenzione della Delegazione Aziendale la discrepanza evidente tra i dati ufficiali delle prestazioni straordinarie ed una rilevazione da parte ns. effettuata a campione su solo due filiali, ci è stato ribadito che le richieste dello straordinario, per esigenze operative non dilazionabili, devono essere sottoposte all'attenzione dell'ufficio del Personale che, se ritenute coerenti con una necessità non posticipabile, le autorizza; la richiesta può essere avanzata anche il giorno successivo.

Sulla permanenza in filiale non autorizzata dopo l'orario di lavoro, l'Azienda ha preso l'impegno di fare nuovamente un passaggio presso le direzioni delle filiali affinché l'annoso problema NRI possa trovare una soluzione; da parte nostra vogliamo ricordare che il semplice strumento della autorizzazione preventiva, se utilizzato, mette al riparo colleghi e colleghi da improprie pressioni, in vario modo esercitate, anche subdolamente, atte a fermarsi al lavoro senza riconoscimento economico.

Relativamente alle ricadute riconducibili agli esodi e alle carenze degli organico, le soluzioni prospettate sono l'assunzione di lavoratori con contratto ibrido, man mano che verranno terminati i relativi iter propedeutici (Stage, superamento degli esami) inoltre faranno sempre più parte della realtà quotidiana ed a supporto delle Filiali le nuove attività (Gestore Remoto, Fol, Pulse) nonché l'affiancamento degli Uffici Crediti della Direzione Regionale, quale supporto di conoscenze, e il Progetto di Archiviazione Digitale e Documentale, che verrà valutato inizialmente su alcune Filiali per poi essere esteso di conseguenza. Nello specifico: in merito al non sostenibile continuo aumento dei ritmi lavorativi, che espone i colleghi non solo a forte stress lavoro correlato, ma anche a rischi operativi, l'azienda punta sulla semplificazione del lavoro mediante, ad esempio:

per i Gestori Aziende Retail il progetto PULSE, destinato ad agevolare la gestione dei clienti sconfinati, nonché la sperimentazione dell'archiviazione di pratiche e contratti gestita direttamente da società esterne;

per i Gestori Personal il supporto del gestore remoto che dovrebbe sgravare i colleghi dall'attività commerciale verso i clienti restii a recarsi in filiale.

Abbiamo manifestato forte preoccupazione circa l'asincronia, i ritardi, di tali rimedi con la repentina riduzione di personale dovuta alle adesioni al fondo esuberi; questi interventi significano anche una presa d'atto dell'azienda sull'argomento pressioni commerciali che da molto tempo ormai è dibattuto in ogni sede di discussione e trattativa.

Sulle segnalazioni di malfunzionamenti o rotture degli impianti di climatizzazione le risposte sono state due:

- la prima che le botte di calore così forti creano problemi generalizzati su diversi punti operativi e, pertanto, le imprese appaltatrici dei lavori di manutenzione non sempre riescono ad essere così tempestive negli interventi;
- la seconda è che, laddove il preposto alla sicurezza delle filiali intraveda un problema di salute per lavoratori e clienti, date le alte temperature debba rivolgersi al servizio Tutela Aziendale ed ai CTPAR, per condividere eventuali soluzioni, anche la chiusura dell'unità operativa e lo spostamento dei colleghi in altra sede;

Abbiamo richiesto di dare la dovuta attenzione alla problematica sin dal momento della segnalazione mediante apertura del ticket con interventi mirati ed atti a diminuire le criticità (ventilatori e climatizzatori portatili). Ci permettiamo un “suggerimento”, quello di investire le risorse economiche per impianti già conosciuti per la loro fragilità e magari provvedere alla loro manutenzione o sostituzione prima della loro messa in funzione; stranamente negli uffici dei capi non si lavora mai sopra i 30 gradi, in alcune filiali invece si arriva a passare giornate a 35/38.

Abbiamo chiesto se l'Altimetro è uno strumento volto al confronto reale, o se bisogna rispondere con tutti 9 e 10 per far emergere che tutto va bene. Ci è stato ripetuto che se non si risponde in maniera veritiera, non assolve la sua funzione che è quella di far emergere le criticità che insieme poi vanno risolte. Abbiamo quindi chiesto che questa risposta sia inoltrata ai diretti interessati.

Abbiamo segnalato che nel sei ok del 2019 confluiscono ancora risposte date dai clienti nel 2018 e che quindi non ci sembrava uno strumento valido da utilizzare nel computo premiante. Abbiamo chiesto come mai i crediti formativi, che dovevano essere visibili da maggio, non lo sono ancora ancorché fondamentali per il consolidamento del grado. Ci è stato detto che ci sono dei ritardi nella procedura e di fare ancora riferimento all'ufficio del personale.

16 Luglio 2019

FABI - FIRST - FISAC CGIL - UIL C A – UNISIN

Intesa Sanpaolo

Coordinatori e RSA Aree Lombardia EST-SUD