



## ASSEMBLEE CCNL

### LE DOMADE DEI COLLEGHI E LE NOSTRE RISPOSTE

Nel mese di febbraio nella Direzione regionale di Milano, Monza e Brianza si è svolta una serie capillare di assemblee per l'approvazione dell'ipotesi di accordo relativo al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale. Sono state organizzate 20 assemblee, dando la possibilità di partecipare anche da remoto, coinvolgendo le lavoratrici/lavoratori sul territorio delle province di Milano e Monza. Le colleghes/colleghi si sono espressi favorevolmente quasi all'unanimità, permettendo la ratifica del CCNL del 23 novembre 2023.

Durante il dibattito, esauriti i temi del Contratto Nazionale, sono state affrontate anche tematiche aziendali. Sono emerse domande e richieste di chiarimento a cui le Organizzazioni Sindacali desiderano fornire delle risposte affinché i comportamenti agiti in tutte le filiali siano uniformi e scevri da interpretazioni personalizzate e le colleghes/colleghi non incorrano nel rischio di adottare comportamenti difformi da quanto previsto dalla normativa in vigore e dalle direttive aziendali. A questo scopo, per evitare ogni sorta di fraintendimento, abbiamo ritenuto opportuno confrontarci su quanto rilevato nel territorio con la struttura del Personale di Direzione Regionale, delineando caratteristiche e limiti degli strumenti adottati e della loro applicazione.

### **TRASFERTE E MISSIONI**

Da parte delle colleghes/colleghi si registrano utilizzi sempre più frequenti dell'auto privata per motivi di lavoro, come conseguenza di un modello di servizio che vede tra le attività prioritarie la visita dei clienti al di fuori della propria UOG.

Ricordiamo che gli spostamenti nella località di destinazione della missione e quelli all'interno del comune sede della propria UOG devono essere di norma effettuati con mezzi pubblici, ovvero con auto aziendale se disponibile oppure in taxi.

E' vietato l'uso del car sharing e di veicoli a due ruote o ad essi equiparati perché non sono garantite le coperture assicurative.

**L'utilizzo dell'auto personale per ragioni di servizio deve essere preventivamente autorizzato ed è consentito solo in casistiche ben definite indicate nella normativa aziendale.**

Ogni missione deve essere prima concordata col proprio Responsabile che poi autorizza sulla base delle effettive esigenze di lavoro.

**In caso di visita presso il cliente, consigliamo di attenersi scrupolosamente a quanto indicato nelle Regole in materia di viaggi e missioni, reperibile su Normativa per evitare di incappare in spiacevoli incidenti i cui effetti ricadrebbero solo ed esclusivamente sulla lavoratrice/lavoratore.**

## **EMAIL DI RINGRAZIAMENTO POST VISITA CLIENTI**

A seguito di svariate richieste di precisazione circa il senso e il contenuto della email che soprattutto gestori imprese e aziende retail devono inviare al cliente al rientro dalla visita effettuata e avendo rilevato che ogni filiale, a riguardo, applica modalità eterogenee nell'esecuzione della direttiva aziendale, le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto al Direttore del Personale di precisarne lo scopo effettivo e cosa indicare nel testo.

L'Azienda ribadisce che si tratta **solo ed esclusivamente di una lettera di ringraziamento** per la disponibilità del cliente, con una generica presa in carico degli argomenti discussi durante la visita.

**Non è previsto nessun elenco dei temi trattati e/o delle proposte avanzate, né tantomeno dati numerici e previsionali sui prodotti e/o servizi oggetto di discussione.** L'email vede in copia e conoscenza il direttore come elemento di attenzione per il cliente che in questo modo sa di essere assistito anche dalla figura di riferimento della filiale. Tale attività è considerata utile per migliorare la soddisfazione della clientela (NPS), altre finalità non sono rispettose della volontà aziendale.

In data 8 marzo la Direzione Regionale ha diffuso a tutte le filiali, per il tramite dei Direttori d'Area, un testo esemplificativo in modo da eliminare le difformità di comportamento riscontrate. Si consiglia di seguire come modello il testo licenziato dall'Azienda anche a tutela del gestore stesso per evitare responsabilità personali.

Qualsiasi indicazione diversa da quanto sopra indicato deve essere immediatamente segnalata al sindacalista di riferimento.

## **INCONTRI TIME OUT CON I RESPONSABILI**

La Direzione regionale precisa che l'idea del time out è stata presa in prestito dal gioco del basket e identifica un intervallo di tempo in cui il gioco si ferma e i giocatori si riuniscono intorno all'allenatore per discutere strategie, modificare tattiche o semplicemente riorganizzarsi.

Alla stessa stregua il time out di filiale dà l'opportunità di aprire un confronto sul metodo applicato in relazione agli indirizzi del Gruppo e facilitare uno scambio di competenza tra figura senior e junior agevolando la crescita professionale del gestore.

**Non sono previste richieste di dati quantitativi su collocamenti/vendite effettuate nella settimana in corso o passata né previsionali numerici.**

Qualunque iniziativa estemporanea da parte del Responsabile di filiale discordante con le finalità sopra indicate deve essere immediatamente segnalata al proprio Referente sindacale per bloccare sul nascere qualsiasi tentativo di trasformare la natura qualitativa di questi colloqui in pressioni commerciali. La Direzione Regionale monitorerà sulle modalità di svolgimento di tali incontri con particolare attenzione alle applicazioni difformi anche su indicazione dei Sindacati che hanno già segnalato attuazioni distorte.

\*\*\*

Le scriventi Organizzazioni Sindacali auspicano di avere fornito risposte esaurienti alle tante perplessità avanzate da molte colleghes/colleghi durante le assemblee, sia sulle modalità di utilizzo dell'auto personale per ragioni di servizio sia sugli strumenti voluti dalla nostra Direzione Regionale per migliorare il gradimento della clientela e per meglio indirizzare le attività rispetto agli obiettivi prefissati.

**Naturalmente se si ravvedessero comportamenti discordanti messi in atto dai Responsabili o da qualsiasi altra Funzione, chiediamo immediatamente di segnalarli al proprio Referente Sindacale. La Direzione Regionale ha assicurato ampia disponibilità di intervento per la loro rimozione e il ripristino di una condotta in linea con le intenzioni della Banca.**

**Le Organizzazioni Sindacali vigileranno a che intenzioni e proponimenti siano davvero rispettati e applicati.**

Milano, 12 marzo 2024

**RSA FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN  
INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA**