



## TRIMESTRALE AREA PUGLIA

In data 24/11 si è svolto il primo incontro trimestrale del 2020 fra Azienda e Organizzazioni Sindacali, in una modalità a distanza del tutto inedita per una trimestrale, ma che tanto abbiamo imparato a conoscere, purtroppo, in quest'anno di emergenza sanitaria.

Per l'Azienda sono intervenuti: Stefano Visone, Direttore Commerciale Imprese di Direzione Regionale; Gaetano Capogreco, dell'Ufficio Relazioni Industriali; Antonella Mancini, Responsabile del Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale; Michaela Paese, Responsabile Coordinamento Personale e Assistenza Rete Puglia; Stefano Esposito, Gestore del Personale FOL; Roberto Spada, Coordinatore Sviluppo Sicurezza Fisica; Donata Menichella, della Gestione e Sviluppo del Personale COO.

Di seguito i temi trattati:

### EMERGENZA COVID

Inutile dire che la situazione di pandemia ha fatto da sfondo un po' a tutte le tematiche oggetto dell'incontro, dato che la stessa conferisce anche a "questioni antiche" connotazioni del tutto nuove e peculiari.

Il Direttore Commerciale Visone, ha esordito esprimendo, a nome della Direzione Regionale, "grande e sentito apprezzamento per il lavoro fatto dalla Rete, per le doti umane e l'impegno professionale profuso dai colleghi in questo momento difficile". Subito dopo, ci ha fatto intendere che i risultati commerciali della Direzione Regionale sono migliori di quelli della Banca dei Territori, i quali, a loro volta, segnano un incremento rispetto al 2019 sia in termini di finanziamenti erogati, sia sul lato della tutela e dei collocamenti. Con buona pace della pandemia!!!

E' poi intervenuta la dottoressa Mancini, la quale ha ripercorso le tappe emotive ed organizzative di questo faticoso anno 2020, ed ha sottolineato da parte aziendale il massimo impegno nel mettere in sicurezza tutti i colleghi, nel non sottovalutare nessuna problematica, nel predisporre protocolli molto puntuali e scrupolosi per i tracciamenti e l'isolamento dei positivi.

### Valutazioni sindacali

*Pur consapevoli di quella che è la portata storica del momento e la complessità delle variabili in gioco, non possiamo dichiararci soddisfatti dell'approccio adottato dall'Azienda nella gestione dell'emergenza. Dall'inaccettabile ritardo nella consegna dei plexiglass, alla mancata dotazione ancora oggi di mascherine FFP2; dalla pulizia delle filiali, che non ha visto alcun miglioramento in termini qualitativi e quantitativi nonostante la pandemia in corso, alla carenza di stewards. A quest'ultimo riguardo, riteniamo gravissimo che la prima Banca del Paese renda disponibili per tutta l'Area Puglia appena due stewards in epoca di emergenza sanitaria. Ciò costringe i colleghi più generosi, a trasformarsi in un "front office della pandemia" per arginare la caotica gestione degli afflussi in filiale. Abbiamo anche chiesto, nelle filiali "new concept", di sospendere il relativo modello commerciale (uso promiscuo dei salottini ecc.) incompatibile con l'emergenza sanitaria, utilizzando i turni come strumento di riduzione dei colleghi in presenza. Inoltre, sulla sanificazione, abbiamo chiesto all'azienda di applicare senza eccessive rigidità i protocolli, in particolare quello relativo all'utilità della sanificazione solo se compiuta entro massimo 72 ore. Abbiamo rilevato ancora l'eccessiva discrezionalità/responsabilità lasciata ai direttori di filiale nell'individuazione dei "contatti stretti" e, allo stesso tempo, richiesto all'azienda di effettuare immediate segnalazioni non appena a conoscenza di casi di positività Covid. Saremo, al riguardo, inflessibili nel denunciare casi di superficialità da parte di qualunque Funzione Aziendale coinvolta. Emblematico il caso della filiale di Andria dove, pur non essendo stati originariamente rilevati dall'Azienda contatti stretti, solo il deciso intervento di Organizzazioni Sindacali e Rls ha indotto la stessa ad approfondire meglio quanto accaduto all'interno della filiale nei giorni immediatamente precedenti l'accertata positività di un collega e, conseguentemente, ad adottare un provvedimento di chiusura. Decisione quanto mai lungimirante, considerato che i positivi tra i colleghi sono successivamente divenuti sei. Abbiamo infine stigmatizzato il mancato supporto ai colleghi delle filiali confinanti con quelle chiuse a causa di contagi (vds Andria Via Lotti e Trani 1) letteralmente prese d'assalto dalla clientela. Il mancato caricamento degli ATM delle filiali chiuse ha ulteriormente aggravato la situazione. Tutto ci parla di un'Azienda che, al di là dei proclami, è ben lontana dal "mettere le persone al centro" dei propri interessi.*

### CLIMA DI FILIALE

Inevitabilmente collegato al tema della pandemia è quello del clima di filiale. Di tutti gli argomenti al tappeto, sicuramente quello sul quale l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno mostrato, almeno in una fase iniziale, le posizioni più distanti. Incredibile l'atteggiamento degli esponenti aziendali che hanno sostenuto l'assenza di pressioni commerciali nelle filiali nel rispetto di una policy aziendale volta esclusivamente al benessere dei lavoratori, di un quadro normativo che vieta le forzature commerciali e le rendicontazioni delle vendite effettuate. In questo negazionismo di fondo, le Funzioni Commerciali e del Personale hanno ascritto eventuali storture a singoli episodi di "fragilità manageriale" di alcuni capi e ci hanno invitato, come rappresentanze sindacali, a denunciare i fatti specifici. Anche il ben noto episodio

delle dimissioni dei quattro gestori Esclusive della filiale di Barletta è stato, da principio, derubricato dall'Azienda come scelta che rientra nella libera determinazione dei colleghi coinvolti e nulla più.

### **Valutazioni sindacali**

*Abbiamo replicato portando l'evidenza di continue richieste di appuntamenti minimi giornalieri, particolarmente odiose e disdicevoli in tempi di pandemia, di contest per premiare i direttori "più bravi" con cravatte e foulard griffati, di "tutela days" di focalizzazione sulla vendita di polizze, di inviti più o meno espliciti da parte dei direttori di Area ad abbinare, persino ai finanziamenti COVID, prodotti di protezione e così via. Difficile e anche inutile, in questo quadro, personalizzare gli episodi. Quello che regna è un clima generale che impone, specie ai direttori e alle professionalità più elevate, un'adesione incondizionata alla visione aziendale, che scoraggia qualunque tipo di confronto dialettico o di "dissonanza creativa", che mortifica lo spirito critico costruttivo. A parere delle Organizzazioni Sindacali il succitato episodio della filiale di Barletta si inquadra appunto in tale tipo di contesto. Dopo aver a lungo dibattuto sul tema, l'Azienda ci ha finalmente rivelato di aver, in effetti, portato avanti una seria riflessione sull'accaduto, che non si può semplicemente liquidare come una questione di carattere personale/economico. Ci sono stati una serie di colloqui da parte del Direttore Regionale con i colleghi delle filiali Esclusive, al fine di sondare il grado di soddisfazione degli stessi. Abbiamo ragionevoli dubbi che tali occasioni siano un momento reale di confronto fattivo, sincero e costruttivo fra le parti, in quanto il relativo esito viene inficiato dal "timore reverenziale" che caratterizza attualmente i rapporti dei colleghi con i vertici aziendali e che rappresenta l'antitesi della fiducia. Abbiamo, infine, richiesto estrema attenzione nei confronti dei colleghi trasferiti a Barletta in conseguenza dell'episodio, i quali, con spirito di servizio ed accollandosi disagi personali non trascurabili, si sono messi a disposizione senza se e senza ma, con il difficile ed improbo compito di arginare l'inevitabile deflusso di clientela.*

## **CARICHI DI LAVORO E CARENZA DI ORGANICI**

La cronica mancanza di organico delle filiali, esasperata dalle uscite per esodo/pensionamento, quest'anno viene aggravata dall'assenza di tanti colleghi appartenenti a categorie c.d. "fragili", o a colleghi che si ammalano o che entrano in contatto con positivi, ecc.

L'Azienda ci riferisce che ci saranno altre 10 uscite fino al 31/12/2020 riferite all'accordo 12/10/2017 (che si aggiungono alle 48 uscite nel corso del 2020) alle quali potrebbero aggiungersene altre relative all'accordo 29/9/2020. I colleghi assunti con contratto misto in Area sono quattro.

### **Valutazioni sindacali**

*La situazione delle filiali non può non essere la maggiore fonte di preoccupazione per le OOSS.*

*L'azienda ha dichiarato di non avere al momento stime di recupero di personale di rete attraverso gli accorpamenti con le filiali di UBI. La cessione delle filiali UBI a BPER, concentrata quasi esclusivamente in alcune zone del territorio, esclude la possibilità di recuperi di personale da razionalizzazione e lascia presagire forti carenze di organico concentrate soprattutto in determinate zone della regione nonché preoccupanti processi di mobilità. Ci chiediamo se rimarranno dei portafogli scoperti, come già accade. Ci chiediamo se sia vero che in qualche filiale vengano esercitate indebite pressioni sui lavoratori fragili per dei precoci ritorni al lavoro, pur di rimpolpare le fila dei presenti o si richieda ai lavoratori in quarantena positivi al Covid di "dare una mano" da casa, come se fossero in s.w. o ancora di svolgere la formazione.*

*Nell'immediato chiediamo almeno che i colleghi di filiale, direttori in primis, non vengano compulsati dai colleghi degli Uffici Centrali che, solerti e operosi nelle loro giornate di smart working, riversano sulle scrivanie del personale di rete le richieste più disparate, secondo un principio di "priorità variabili", dove ogni cosa è ugualmente ed immediatamente importante.*

## **FERIE**

La responsabile del Personale di Direzione Regionale, ci rappresenta che la nostra DR è l'ultima della BDT in termini di fruizione media delle ferie (la BDT si attesta su una proiezione a fine anno che va da 1,2 a 1,5 giorni di ferie non godute). Sostiene che non ci siano sul nostro territorio arbitrarie imposizioni di periodi di ferie, ma solo un invito a ripianificare con buon senso quanto non fruito fino ad oggi. Ed anche sulle FAO, lungi dal pretenderne la capillare pianificazione, l'Azienda chiede però ai responsabili di filiale di attenzionare fenomeni di accumulo eccessivo di intere giornate delle stesse.

### **Valutazioni sindacali**

*Pur non trascurando che la normativa vigente impone la fruizione di tutte le ferie nell'anno in corso, ci chiediamo ancora, giunti ormai alla fine di questo drammatico 2020, se non si sarebbe potuto adottare un criterio di maggiore flessibilità, data la straordinaria contingenza.*

*Incomprensibile risulta l'iniziativa aziendale di inviare, ai primi di ottobre, una lettera di assegnazione di ferie d'ufficio anche a quei colleghi che, spesso per esigenze di servizio legate all'emergenza sanitaria e su richiesta dei direttori, non fossero riusciti a fruire di qualche giorno delle ferie previste; iniziativa che, purtroppo, è ben lontana dal "semplice invito a ripianificare con buon senso quanto non fruito". In ordine alla programmazione richiesta nei giorni scorsi anche per le ferie ad ore, ribadiamo che le stesse sono uno strumento di flessibilità per esigenze non programmabili ed improvvise, indispensabili di questi tempi a chi lavora e rischia nelle filiali.*

## **PAO (prestazione attività ordinaria) e PNR (presenza non riconosciuta)**

Abbiamo segnalato un anomalo incremento delle prestazioni giustificate con causale PNR (impedimento oggettivo e soggettivo a lasciare i locali) ed una contestuale riduzione delle prestazioni giustificate con la causale PAO (causale che genera recupero orario se espletata oltre i 30 minuti dal termine dell'orario). Ciò lascia sospettare un utilizzo anomalo della causale PNR. Su questo tema la valutazione dell'Azienda e del Sindacato sono all'unisono: Ufficio Relazioni Sindacali ed Ufficio del Personale sostengono che ci debba essere la massima attenzione affinché la causale PNR non diventi una riedizione mascherata degli odiosi NRI. L'utilizzo della causale PNR deve limitarsi ai casi sporadici previsti. Inoltre, a detta delle Funzioni del Personale, i direttori vengono "compulsati" affinché evitino atteggiamenti scorretti come quello di far timbrare i colleghi all'orario di uscita per poi indurli a restare in filiale a lavorare. Dunque vanno unanimemente e definitivamente stigmatizzati i comportamenti di quei direttori (di cui ci è giunta voce) che anziché segnalare le maggiori prestazioni di lavoro svolte il pomeriggio dai colleghi come "prestazione attività ordinaria" (PAO) le segnalino come "prestazione non riconosciuta" (PNR) o addirittura eludano qualsiasi tipo di segnalazione sollecitando timbratura in uscita pur permanendo i colleghi al lavoro.

## **FOL**

Le FOL registrano un aumento dei carichi di lavoro sicuramente attribuibili alla situazione pandemica e alle nuove abitudini della clientela. L'Azienda conferma che c'è stato un aumento del 30% delle telefonate gestite e che anche la percentuale di abbandono è elevata; sostiene anche che negli ultimi mesi gli organici siano cresciuti grazie a nuove assunzioni e riconversioni di personale. Per quel che concerne la mobilità, sono state fornite rassicurazioni sul fatto di aver già mappato le situazioni più rilevanti, dando la priorità alle lavoratrici in gravidanza o chi si trovi in altre condizioni di fragilità.

### ***Valutazioni sindacali***

*Continuiamo a ribadire che la struttura della FOL risulta ancora fortemente sottodimensionata e che i colleghi continuano a vivere costantemente sotto pressione, in quanto il numero delle telefonate risulta ormai insostenibile. Auspichiamo un intervento volto ad incrementare in maniera significativa l'organico della struttura, anche in considerazione della ormai prossima integrazione con UBI che aumenterà in maniera importante la clientela multicanale. Per quanto concerne le richieste di trasferimento pendenti, abbiamo richiesto che vengano valutate prioritariamente le esigenze delle lavoratrici madri, che, in assenza dello smart working emergenziale, saranno costrette a lunghi tragitti per raggiungere il posto di lavoro.*

## **PART TIME – GENITORIALITA'**

Le Funzioni del Personale di Area sostengono che tutti i part time in essere siano stati rinnovati e che ci sia l'intenzione di agevolarne il ricorso. Le stesse dichiarano che, in attesa dell'incontro programmato nel breve a livello nazionale sulla genitorialità, al momento si opera in regime di prorogatio della norma che prevede una giornata di smart working a settimana per i genitori dei figli con meno di 14 anni; dichiarano altresì che si sta facendo di tutto, nel concreto, per concedere, a livello locale, anche giornate extra di lavoro agile, in aggiunta a quelle previste dalla normativa di Gruppo.

### ***Valutazioni sindacali***

*Ci sono evidenze di richieste di part time avanzate da luglio, proprio in funzione della maggiore difficoltà a gestire i figli minori in tempi di COVID e tutt'ora rimaste inevase. Sullo smart working ai genitori di figli minori di 14 anni, apprezziamo lo sforzo di flessibilità dichiarato dalle locali Funzioni del Personale augurandoci che non resti limitato a pochi casi isolati.*

## **FORMAZIONE – VALUTAZIONI PROFESSIONALI**

L'Azienda sostiene di aver prontamente ed immediatamente adottato tutte le modalità opportune per garantire una completa ed adeguata fruizione della formazione attraverso lo smart learning, a cui ha abilitato praticamente l'intera platea dei colleghi sin dall'inizio della pandemia, anche attraverso la dotazione di PC alle più svariate figure professionali. E di aver sufficientemente istruito i direttori di filiale e gli altri valutatori ai fini del corretto utilizzo del nuovo strumento di valutazione professionale "UPPER".

### ***Valutazioni sindacali***

*Auspichiamo che, in effetti, entrambi gli aggregati, così impattanti da quest'anno sulla complessità di ruolo, siano stati ben presidiati dall'Azienda: che la formazione, sia quella obbligatoria che quella facoltativa di ruolo, sia stata garantita anche ai lungo assenti e che il sistema UPPER sia stato ben spiegato a chi dovrà maneggiarlo, per non risultare penalizzante per i colleghi. Notiamo, però, nel concreto che, fatto salvo il periodo del primo lockdown, sia oggettivamente molto difficoltosa la fruizione dell'attività di formazione, in particolare nella modalità smart learning, per la stragrande maggioranza dei colleghi della rete filiali.*

## UFFICIO CREDITI

Con decorrenza metà dicembre 2020 il presidio del Credito avverrà per tipologia di clientela e non più in funzione dello stato del credito; cesseranno, di conseguenza, le funzioni “credito proattivo” e “gestione credito” e verranno create le due nuove funzioni “Presidio valore del credito”, che seguirà le piccole e medie imprese corporate, e “Remediation SME retail”, che seguirà le piccole e medie imprese retail e saranno predisposte specifiche sessioni formative che soddisfino pienamente le richieste dei colleghi coinvolti in questo nuovo processo. Al riassetto organizzativo di metà dicembre che, sulla scorta di quanto comunicato alle OO.SS. trattanti il giorno successivo all’incontro di trimestrale, vedrà per ora la partenza su sei aree retail pilota situate nella Direzione Regionale Emilia Romagna – Marche, seguirà quello informatico, previsto per metà gennaio. L’azienda rassicura i colleghi di tali strutture sul fatto che, a partire dalle prossime ore, partiranno i colloqui attraverso i quali gli stessi sapranno se, nell’immediato futuro, pur restando nell’ambito della stessa struttura Crediti, verranno adibiti a mansioni diverse da quelle svolte fino ad oggi.

## SICUREZZA E AMBIENTE DI LAVORO

L’unico concreto regalo della pandemia per la nostra Banca è stato il quasi totale azzeramento dei fenomeni criminali a livello di Gruppo, sia intesi come rapine agli sportelli e sia come attacchi ai caveau. Si sono registrati, invece, preoccupanti aumenti del fenomeno delle aggressioni ai danni di colleghi di filiale, specialmente nella prima ondata della pandemia. Questo ha portato l’Azienda a somministrare a circa 40.000 colleghi i corsi di formazione sulla sicurezza fisica. In Puglia da inizio anno si sono registrate sei aggressioni verbali e due fisiche. Oggi il fenomeno sembra rientrato ed il trend è in linea con quello registrato nello stesso periodo dello scorso anno.

Sul tema “ambiente di lavoro” abbiamo inoltre fortemente stigmatizzato con l’azienda, visti i tempi inaccettabili ormai trascorsi, i mancati lavori di rinnovamento dell’impianto di aria condizionata della Filiale di Foggia 5. L’azienda ha assicurato che i lavori saranno terminati entro fine mese di novembre (speriamo del 2020!!).

## CONCLUSIONI

*Tutti i temi sono stati trattati con i toni di rispetto e reciproca comprensione che l’elevato senso di responsabilità dovuto al momento richiedono. Ciò non ci ha impedito di manifestare con forza tutte le preoccupazioni riferite al clima interno sempre più negativo e del tutto dissonante rispetto a quanto l’Azienda dichiara o intenda fare apparire all’esterno. Restiamo in attesa di fatti concreti, auspicando un apprezzabile cambio di regime rispetto a quanto denunciato. Non esiteremo ad intervenire ogniqualvolta rilevassimo comportamenti distonici rispetto alle previsioni normative ed in particolare del Codice Etico e dell’accordo “Politiche commerciali e clima aziendale”.*

*Chiediamo di valutare la ripresa dei turni in tutta la Regione o quantomeno nelle filiali delle provincie pugliesi di fatto “rosse” quanto ad indice di contagio in essere, con contestuale chiusura dei servizi di cassa pomeridiani.*

*Considerata l’enorme sofferenza della Rete filiali, concludiamo nel richiedere un numero di assunzioni in regione che non sia simbolico e non riguardi esclusivamente ruoli specialistici e/o contratti misti.*

Bari, 30 novembre 2020

**COORDINATORI DELLE RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO AREA PUGLIA  
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**