



## Incontro del 29 Luglio 2011

In data 29 Luglio alle ore 9:00 si è svolto a Roma l'incontro concordato dalle OO.SS. Fabi-Fiba-Uilca in occasione della conciliazione esperita a Milano in data 15.7.2011.

All'incontro, protrattosi per l'intera giornata, ha partecipato la delegazione aziendale composta da: dott. **Zampieron**, responsabile della Direzione Relazioni Sociali e Amm.ne Personale; dott. **Caputi**, responsabile Ufficio Relazioni Sociali; dott. **Bonardi**, responsabile Servizio Gestione del Personale; dott. **Cerbai**, responsabile Business Unit, dott. Di **Liddo**, responsabile Area Centro; dott. **Chillè**, coordinatore di Regione dei Gestori del Personale.

L'intera mattinata è stata dedicata alla **trattativa** con le delegazioni delle seguenti OO.SS.: Dircredito – Fabi - Fiba/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca; nel pomeriggio la delegazione aziendale ha incontrato il sindacato del secondo tavolo.

La discussione si è sviluppata su materie già note all'Azienda in quanto, per consentire un approfondimento delle tematiche da trattate, nei giorni immediatamente precedenti era stato consegnato un apposito documento riepilogativo. Procediamo di seguito alla disamina per singoli punti.

### **Percorsi Professionali**

In seguito alle ns. ripetute sollecitazioni abbiamo avuto conferma dall'Azienda che verranno riconosciuti a tutti i colleghi i gradi maturati nei rispettivi percorsi professionali sino alla data dell'incontro, **indipendentemente dal numero di addetti presenti nell'organico delle filiali** (anche se inferiore alle 8 unità).

Per il prosieguo, ai sensi dell'accordo 13.1.2011, entro il 30.9.2011 l'Azienda convocherà un apposito incontro informativo con le OO.SS. competenti in cui poter valutare congiuntamente i ruoli ricoperti dal personale ceduto nel quadro delle corrispondenti professionalità presenti presso la medesima, tenendo conto dei periodi già trascorsi nello svolgimento dei percorsi professionali presso le aziende di provenienza.

### **Straordinari**

L'azienda ha confermato il pagamento delle **prestazioni straordinarie** effettuate ma non ancora liquidate a causa della mancata autorizzazione preventiva. A tale scopo, verranno al più presto emanate, a beneficio dei Responsabili di Filiale, le istruzioni operative dirette alla sistemazione della anomalie pregresse e ad agevolare per il prosieguo una corretta operatività.



---

L'azienda si è impegnata ad intervenire presso Intesa Sanpaolo per il riconoscimento delle **prestazioni lavorative delle giornate del 14 e 15 Maggio** (straordinari e/o riposo compensativo) e del Riposo Compensativo relativo alle **ore di viaggio necessarie alla partecipazione ai Corsi di Formazione *ante-migration*** a Piacenza.

### **Missioni**

In relazione ai frequenti spostamenti di filiale, abbiamo preteso che venga fornita ai colleghi adeguata informativa sulle regole e condizioni che disciplinano la materia (indicazione di utilizzo di mezzi pubblici o propri, rimborsi spese, coperture assicurative, eventuali diarie, ecc.).

A solo titolo di esempio: l'uso per missione dell'automezzo privato, oltre essere assistito da polizza aziendale Kasko, attribuisce il diritto al rimborso delle spese sostenute; al contrario **nessuna copertura assicurativa è prevista per l'utilizzo di ciclomotori e motocicli.**

### **Nucleo Retention**

In relazioni alle perplessità da noi manifestate circa le modalità e finalità dell'attività dei colleghi addetti al Nucleo Retention, il dott. Cerbai ha rappresentato la bontà di tale azione in quanto ha permesso tra l'altro di raccogliere informazioni preziose sulle motivazioni che hanno spinto la clientela ad abbandonare l'Istituto, consentendo così interventi mirati sugli aspetti di maggiore criticità.

### **Organici inadeguati**

Dopo che l'azienda ci ha riferito che ad oggi le chiusure dei conti correnti si attestano intorno al 3.5%, abbiamo ripetutamente sollecitato la sostituzione di maternità e lunghe degenze preoccupati che la **carezza degli organici** possa vanificare l'impegno profuso dai colleghi nell'attività commerciale e nella retention.

L'azienda nutre notevoli aspettative dall'investimento effettuato in *information technology* che dovrebbe consentire un deciso salto di qualità e conseguentemente velocizzare l'operatività.

Sul punto è stato obiettato dalle OO.SS. scriventi che in Intesa Sanpaolo, a fronte di una piattaforma informatica di assoluta qualità, gli organici erano già ridotti all'essenziale e nel frattempo il numero delle risorse è ulteriormente diminuito; inoltre gli auspicabili effetti derivanti dall'innovazione informatica cominceranno probabilmente ad essere avvertiti solo a partire dalla seconda metà del 2012.

Abbiamo espresso la nostra netta contrarietà di fronte alla mancata sostituzione delle maternità e lunghe degenze, esortando ripetutamente l'Azienda a procedere quantomeno alla loro sostituzione attraverso l'assunzione di personale a t.d.; a nostro avviso, questo consentirebbe quantomeno di alleggerire la pressione e i carichi di lavoro fino all'introduzione e alla piena funzionalità del nuovo sistema informatico.

---

L'Azienda confermando che al momento non sono previste nuove assunzioni, ha affermato che, conclusa la fase di *migration*, il personale attualmente impiegato nella B.U confluirà nell'Area di riferimento presso la quale sarà creata una struttura di Governance destinata alla gestione delle risorse.

### **Nucleo Sostituzioni**

Pur precisando che l'eventuale costituzione di un nucleo sostituzioni è rimandato all'ingresso delle filiali attualmente in B.U. nell'Area, l'Azienda, in seguito alle nostre ripetute sollecitazioni e consapevole della situazione di particolare disagio lavorativo, ha deciso di confermare due colleghi interinali per il periodo estivo. Ciò consentirà di poter destinare due risorse alla sostituzione del personale assente.

### **Help Desk**

Sono state evidenziate le **inadeguatezze** del supporto fornito dalle strutture dedicate all'assistenza delle filiali sia nella tempistica che nel livello qualitativo delle risposte. Sarebbe stato necessario, a nostro avviso, un potenziamento ed una maggiore formazione per gestire un processo di integrazione così impegnativo.

### **Filiali "old"**

Abbiamo rappresentato le difficoltà e gli sforzi supplementari cui sono stati sottoposti i colleghi delle filiali già presenti sulla piazza *ante-migration* e le problematiche rivenienti dal recente accorpamento di due agenzie. L'Azienda ci ha rassicurato che analizzerà le singole realtà al fine di apportare i dovuti correttivi.

### **Interventi Mirati (Nucleo Alte Specializzazioni)**

Abbiamo manifestato preoccupazione per l'accumularsi di pratiche creditizie (mutui, fidi, ecc.) dovuto, oltre che alla proibitiva mole di lavoro, anche alle differenti procedure informatiche.

Per una migliore operatività, l'Azienda procederà, a partire dal mese di Settembre, ad affiancamenti mirati all'acquisizione di una maggiore competenza sugli aspetti tecnico-procedurali e allo smaltimento degli arretrati.

Abbiamo sollecitato inoltre una puntuale coordinazione con le filiali al fine di ottimizzare il risultato.

### **Pressione Commerciali**

Abbiamo ribadito l'inopportunità della pianificazione di appuntamenti commerciali per il tramite di Banca Telefonica. Questa attività ha già causato pessimi ritorni di immagine laddove clienti o potenziali tali, recatisi nelle filiali, non hanno potuto colloquiare con il gestore perché questo era impiegato in altre attività o era stato indirizzato in sostituzione presso altre filiali.

---



---

Dopo essere venuti a conoscenza di alcuni obiettivi assegnati alle filiali, abbiamo manifestato la **nostra assoluta contrarietà** a qualsiasi tipo di pressione commerciale. Il dott. Cerbai ha assicurato che le campagne in atto hanno il solo scopo di fornire alle filiali strumenti adeguati (prodotti con margini di profitto inferiori alla norma) a fini retention.

Preso atto di ciò continueremo a monitorare la situazione e preghiamo tutti i colleghi di segnalarci eventuali anomalie.

Grazie alla ns. determinazione si è potuto svolgere **per la PRIMA VOLTA IN ASSOLUTO a Roma** un incontro di così alto livello il cui esito riteniamo complessivamente soddisfacente in quanto rappresenta una significativa apertura aziendale. A livello di gruppo, a settembre è stato già programmato un incontro volto alla verifica dello *“stato della migrazione”*; sulla piazza sarà ns. cura monitorare costantemente la situazione per procedere, qualora necessario, agli opportuni interventi, senza in alcun modo *“abbassare la guardia”*, in un ottica di percorso costruttivo che deve vedere coinvolti tutti i lavoratori.

Ringraziamo tutti i colleghi delle segnalazioni che ci hanno consentito di rappresentare in maniera compiuta le problematiche emerse e ci sentiamo impegnati nel proseguire con convinzione la ns. attività volta ad instaurare un sano clima aziendale ed una migliore vivibilità sul posto di lavoro.

Roma, 3 Agosto 2011

**DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL - UILCA**  
**RSA Cariparma Roma**