

Intesa Sanpaolo: novità busta paga di novembre

Qui di seguito un estratto delle principali novità inserite nella busta paga di ottobre. Nel ricordarvi che per tutte le questioni relative alla busta paga potete consultare la nostra **Guida alla BUSTA PAGA**, vi precisiamo anche che in coda alle varie voci trovate l'eventuale rimando alla nostre guide specifiche, e comunque **i nostri sindacalisti sul territorio (qui trovate tutti i loro riferimenti)** sono a vostra disposizione per ogni chiarimento.

CEDOLINO PERSONALE NON DIRIGENTE DIPENDENTE DALLE IMPRESE CREDITIZIE, FINANZIARIE E STRUMENTALI CON CCNL CREDITO

Liquidazione delle imposte a credito o a debito risultanti da Modello 730 e del secondo acconto IRPEF e Cedolare Secca – Assistenza Fiscale

Nel cedolino di novembre continua la liquidazione delle dichiarazioni dei redditi modello 730/2019; vengono erogati o trattenuti gli importi indicati nel prospetto di liquidazione 730/4 tra cui le rate di secondo o unico acconto determinate in sede di assistenza fiscale le cui voci, rispettivamente per il dichiarante e per il coniuge dichiarante, sono:

- **875D 2^ rata acc. dich.** – importo a debito per il dichiarante per 2° rata Irpef
- **875C 2^ rata acc. con.** – importo a debito per il coniuge per 2° rata Irpef
- **885D 2^ rata acc.ced.sec.dich.** – importo a debito per il dichiarante per 2° rata cedolare secca
- **885C 2^ rata acc.ced.sec.con.** – importo a debito per il coniuge per 2° rata cedolare secca

Sono state elaborate le risultanze delle dichiarazioni pervenute tramite Agenzia delle Entrate fino al giorno 14 Novembre compreso.

Le operazioni di liquidazione dei modelli 730 proseguiranno nel mese di dicembre.

Addizionali regionali e comunali in acconto e a saldo

E' stata effettuata l'ultima trattenuta a saldo delle addizionali regionali e comunali 2018 e dell'acconto 2019 della sola addizionale comunale.

Ulteriore sgravio contributivo per l'incentivazione della contrattazione di secondo livello 2013

Con il cedolino di novembre è stata restituita un'ulteriore parte dei contributi pagati dal lavoratore sul Vap 2012 erogato nell'anno 2013 (ulteriore sgravio contributivo dello 0,22% della retribuzione imponibile annua del lavoratore), come previsto dal messaggio dell'INPS n. 3634 dell'8/10/2019 e senza la perdita della copertura pensionistica.

- Per la generalità dei dipendenti

Voce 1607 Rest. Ctr Inps Pdr '13

- Per i dipendenti iscritti alla gestione CPDEL/Inpdap

Voce 1606 Rest.Ctr Pdr CPDEL

Con voce **8485 Aliquota Applicata TS**, su tali importi è stata applicata la tassazione separata, come previsto dalla normativa vigente (Art. 17, comma 1, lettera n-bis, del Tuir n. 917/1986 – Somme conseguite a titolo di oneri dedotti dal reddito complessivo).

Si precisa che, per i dipendenti Fideuram, la suddetta operazione avverrà con il cedolino del mese dicembre 2019.

Aggiornamento detrazioni fiscali per familiari a carico anno fiscale 2019

Fino al 3 dicembre compreso sarà possibile inserire o

modificare le detrazioni fiscali per i propri familiari tramite il servizio disponibile in #People > Servizi Amministrativi > Detrazioni Fiscali.

Dal 4 dicembre l'accesso verrà inibito per consentire lo svolgimento delle attività di conguaglio di fine anno.

Il servizio verrà riaperto il 10 gennaio per le richieste riguardanti l'anno fiscale 2020.

In caso di rettifiche non effettuate entro le suddette date di fruibilità del servizio, è possibile sanare le eventuali posizioni non corrette in occasione della denuncia annuale dei redditi (Mod. 730 o Unico Persone Fisiche).

Secondo la norma 106 del 12/07/2011 sulla semplificazione degli adempimenti di carattere amministrativo, l'Azienda riproporrà nel nuovo anno, per ciascun collega, la situazione in essere al 31/12/2019 e proseguirà con l'erogazione mensile delle detrazioni spettanti senza necessità di ulteriore conferma.

Per il supporto operativo e gestionale su Detrazioni d'imposta per familiari a carico, sul portale #People è attiva **l'Assistenza HR nella categoria Detrazioni d'imposta familiari a carico.**

CEDOLINO PERSONALE NON DIRIGENTE DIPENDENTE DALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONI CON CCNL ASSICURATIVO

Liquidazione delle imposte a credito o a debito risultanti da Modello 730 e del secondo acconto IRPEF e Cedolare Secca – Assistenza Fiscale

Nel cedolino di novembre continua la liquidazione delle dichiarazioni dei redditi modello 730/2019; vengono erogati o trattenuti gli importi indicati nel prospetto di liquidazione 730/4 tra cui le rate di secondo o unico acconto determinate in sede di assistenza fiscale le cui voci, rispettivamente per il dichiarante e per il coniuge dichiarante, sono:

- **875D 2^ rata acc. dich.** – importo a debito per il

- dichiarante per 2° rata Irpef
- **875C 2^ rata acc. con.** – importo a debito per il coniuge per 2° rata Irpef
 - **885D 2^ rata acc.ced.sec.dich.** – importo a debito per il dichiarante per 2° rata cedolare secca
 - **885C 2^ rata acc.ced.sec.con.** – importo a debito per il coniuge per 2° rata cedolare secca

Sono state elaborate le risultanze delle dichiarazioni pervenute tramite Agenzia delle Entrate fino al giorno 14 Novembre compreso.

Le operazioni di liquidazione dei modelli 730 proseguiranno nel mese di dicembre.

Addizionali regionali e comunali in acconto e a saldo

E' stata effettuata l'ultima trattenuta a saldo delle addizionali regionali e comunali 2018 e dell'acconto 2019 della sola addizionale comunale.

Aggiornamento detrazioni fiscali per familiari a carico anno fiscale 2019

Fino al 3 dicembre compreso sarà possibile inserire o modificare le detrazioni fiscali per i propri familiari tramite il servizio disponibile in #People > Servizi Amministrativi > Detrazioni Fiscali.

Dal 4 dicembre l'accesso verrà inibito per consentire lo svolgimento delle attività di conguaglio di fine anno.

Il servizio verrà riaperto il 10 gennaio per le richieste riguardanti l'anno fiscale 2020.

In caso di rettifiche non effettuate entro le suddette date di fruibilità del servizio, è possibile sanare le eventuali posizioni non corrette in occasione della denuncia annuale dei redditi (Mod. 730 o Unico Persone Fisiche).

Secondo la norma 106 del 12/07/2011 sulla semplificazione degli adempimenti di carattere amministrativo, l'Azienda riproporrà nel nuovo anno, per ciascun collega, la situazione in essere al 31/12/2019 e proseguirà con l'erogazione mensile delle detrazioni spettanti senza necessità di ulteriore

conferma.

Per il supporto operativo e gestionale su Detrazioni d'imposta per familiari a carico, sul portale **#People** è attiva l'Assistenza HR nella categoria **Detrazioni d'imposta familiari a carico**.

Intesa Sanpaolo: la banca del tempo

Banca del tempo significa permessi retribuiti aggiuntivi.

Pubblichiamo l'aggiornatissima infografica preparata dalla **Fisac/Cgil Gruppo Intesa Sanpaolo**



Banche poco trasparenti: bocciate su tutta la linea

Una ricerca del Politecnico di Milano ha esaminato la qualità dell'informativa fornita a consuntivo da 18 grandi operatori

finanziari ai clienti con risultati a dir poco imbarazzanti.

Altro che Mifid 2!

Arriva una sonora bocciatura dei rendiconti annuali dei costi inviati a consuntivo dalle banche ai clienti. A decretarla è una ricerca condotta dalla School of management del Politecnico di Milano, commissionata da Moneyfarm, che ha esaminato la qualità dell'informativa fornita da 18 grandi intermediari finanziari italiani focalizzati sulla clientela retail. Se l'obiettivo della direttiva Mifid2 era quello di rendere consapevoli i risparmiatori degli oneri che gravano sul rendimento del loro investimento, le banche hanno fatto di tutto – ma proprio di tutto – per non raggiungerlo.

Oltre a non essere stati tempestivi nell'invio, gli intermediari hanno alla fine inviato **documenti poco chiari** e in alcuni casi **illeggibili**, non focalizzando la comunicazione esclusivamente sui costi, che spesso sono stati inseriti in **copiose pagine** per nasconderli, con l'uso di termini di non immediata comprensione (come "inducements" o "incentivi") per comunicare i pagamenti che la banca riceve da terze parti per la vendita di determinati prodotti.

Per non destare troppo l'attenzione del cliente – con l'intento di **indurlo a cestinare la posta** – più della metà del campione di banche analizzato non ha neanche inserito la parola "costi" o "oneri" nell'intestazione del documento.

Il focus dell'indagine

L'analisi è stata condotta sulla base di **tre distinti livelli di valutazione** su adempimenti relativi a :

- a requisiti obbligatori minimi imposti dalla normativa primaria, (Direttiva Mifid2) e dai regolamenti attuativi di secondo livello;

- indicazioni pubblicate dall'Esma tra ottobre 2016 e maggio 2019 e dalle Associazioni di categoria a titolo di best practice, con la formula delle Q&A (domande e risposte);
- altri parametri qualitativi che, al di là delle raccomandazioni e degli obblighi di legge, possono massimizzare la trasparenza e la chiarezza delle informazioni fornite auspiccate dal legislatore.

Risultati imbarazzanti

Solo cinque banche su 18 hanno rispettato integralmente tutti i requisiti minimi imposti dalla normativa. Sono poche, quindi, anche quelle che hanno fatto lo **sforzo minimo** per poter essere ritenute adempienti rispetto agli obblighi di trasparenza imposti dalla direttiva Mifid2.

Tutti gli intermediari hanno correttamente riportato i costi totali applicati all'investitore (in valore assoluto e in percentuale) e la ripartizione in forma aggregata dei costi in strumenti finanziari, servizi d'investimento e pagamenti retrocessi alla banca da terzi. Solo il **50%** degli intermediari, però, ha per esempio indicato l'effetto cumulativo dei costi sulla redditività dell'investimento. E solo il **67%** ha riportato correttamente l'onere fiscale dell'imposta di bollo e Iva

☒ Nessun intermediario (0%) è riuscito a seguire tutte le raccomandazioni indicate dalle associazioni di categoria e nelle Q&A dell'ESMA, orientamenti che, seppur non obbligatori, indicano le prassi di mercato più virtuose che gli operatori dovrebbero adottare per perseguire al meglio l'obiettivo della normativa: agire nell'interesse del cliente mettendo a disposizione informazioni chiare, corrette e non fuorvianti per indirizzarlo in un investimento consapevole.

Per esempio l'indicazione dell'Esma di inviare "prima possibile" i rendiconti 2018 ai clienti non è stata seguita alla lettera: nel campione di 18 intermediari analizzato dal Politecnico solo 2 hanno inviato il report a **maggio** 2019, 2 a **giugno**, 11 a **luglio**, 2 in **agosto** e 1 addirittura a **settembre**.



Il risultato più negativo riguarda la poca trasparenza nella comunicazione dei "pagamenti riconosciuti da terze parti": il **94%** degli intermediari utilizza termini di non immediata comprensione (come "inducements" o "incentivi") per questa voce relativa alle retrocessioni percepite per strumenti finanziari raccomandati o offerti ai propri clienti. Solo una banca del campione li ha definiti come tali, conformemente alle indicazioni dell'Esma.

Come giocare a nascondino

Per nascondere le informazioni salienti dei costi pagati dai singoli clienti, le banche hanno seguito in primis la via di "affogarli" in copiose pagine. I dati minimi richiesti potrebbero essere schematizzabili in un massimo di quattro tabelle, ma il **39%** degli intermediari hanno deciso di inserirli in documenti di 10-30 pagine e nel **17%** dei casi i rendiconti inviati superano le 30 pagine.

Infine il **56%** delle banche ha scelto di non chiamare il rendiconto con il "proprio nome": solo nel 44% dei casi è compresa la parola "costi" o "oneri" nell'intestazione.

La pagella finale

Per riassumere in un unico indicatore di valutazione le diverse variabili esaminate lungo le tre categorie di analisi è stata infine elaborata una griglia di sintesi evidenziando i punti più deboli nella rendicontazione.

La griglia (facendo la media dei singoli punteggi delle 3 direttrici) assegna un 'voto' finale in trentesimi, **fra zero e "30 con lode"**, a ciascuno dei 18 documenti analizzati:

- Complessivamente, il voto medio è pari a **21,4**;
- **quattro** rendiconti non raggiungono la sufficienza, a causa di lacune rilevate nella sezione delle informazioni obbligatorie;
- solo **tre** rendiconti totalizzano un punteggio superiore a 26/30.

Gli auspici

«L'industria del risparmio, in questo suo primo test imposto dal legislatore – afferma Giancarlo Giudici, professore associato della School of Management del Politecnico di Milano e referente scientifico della Ricerca -. non è sempre riuscita a cogliere a pieno le potenzialità derivanti dalla Mifid2 a beneficio di tutti. Scopo principale della direttiva è quello di definire uno standard virtuoso nella comunicazione dei costi per aiutare l'investitore a prendere decisioni di investimento consapevoli. I risultati mostrano che alcuni intermediari sono riusciti meglio di altri nell'obiettivo e sarà interessante osservare se nei prossimi anni il mercato farà tesoro di queste informazioni».

Per Paolo Galvani, presidente e Co-fondatore di Moneyfarm l'augurio è «che le novità introdotte dalla Mifid2 nei prossimi anni possano impattare realmente su tutto il sistema, così da realizzare quella auspicata "rivoluzione copernicana" in ottica di maggiore trasparenza generale, riconoscibilità del valore di indipendenza associato alla consulenza finanziaria e consapevolezza del risparmiatore sugli effettivi costi dei propri investimenti. La trasparenza fa parte del nostro modo di operare da sempre, ed è per questo che abbiamo deciso di supportare questo importante lavoro del Politecnico».

«In assenza di un intervento correttivo da parte delle autorità – conclude Massimo Scolari, presidente Ascofind (Associazione per la Consulenza Finanziaria Indipendente) – gli intermediari che scelgono modalità di comunicazione più opache, anziché subire penalizzazioni, potrebbero addirittura ottenere vantaggi competitivi nei confronti degli operatori

più trasparenti. Il livello di qualità delle comunicazioni potrebbe quindi essere attirato verso il basso, mettendo a repentaglio di obiettivi ultimi perseguiti dalla direttiva. Ci auspichiamo quindi che già dal prossimo anno gli intermediari riescano a comunicare in tempi più ravvicinati e che soprattutto si avvii un'iniziativa volta ad una maggiore standardizzazione dei contenuti e delle modalità di comunicazione».

Elenco del campione di 18 intermediari considerati nello studio del Politecnico di Milano:

Allianz Bank Financial Advisors
Azimut Capital Management SpA
Banca Generali Private
Banco BPM Banco BPM SpA
BNP Paribas BNL □
BPER Banca
CREDEM Credito Emiliano SpA
Deutsche Bank SpA
Fineco Bank SpA
ING Bank
Fideuram
Intesa San Paolo Private Banking SpA
CheBanca! (Gr. Mediobanca)
Banca Mediolanum
Banca Widiba SpA (Gr. Mps)
IW Bank (Gr. Ubi)
Unicredit
Unipol Banca SpA

Fonte: Il Sole 24 Ore

Intesa Sanpaolo: nuove regole offerte fuori sede

Nell'incontro del 9 ottobre con Banca dei Territori, di cui vi abbiamo parlato nella news <https://fisacgruppointesasanpaolo.it/banca-dei-territori-alcune-aperture-ma-la-ristrutturazione-continua/>, l'Azienda ci ha fornito le prime delucidazioni relativamente alle nuove "Regole in materia di Offerta fuori sede e mediante tecniche di comunicazione a distanza della Divisione Banca dei Territori".

L'evoluzione del modello distributivo di Banca dei Territori, in linea con l'attuale Piano d'Impresa, prevede l'ampliamento della gamma di prodotti e servizi distribuiti fuori sede e a distanza oltre che della platea dei soggetti di cui si avvale per la promozione ed il collocamento.

L'Offerta e il collocamento fuori sede di prodotti e servizi di investimento (ovvero Prodotti finanziari, Servizi di investimento, Prodotti assicurativi, Depositi strutturati e Servizi bancari e creditizi) è consentita **esclusivamente a dipendenti iscritti sia all'Albo dei Consulenti finanziari sia alla sezione E del RUI (Registro degli Intermediari assicurativi e riassicurativi), previo ricevimento dello specifico mandato.**

In via generale, le Attività Fuori Sede sono limitate ai Prodotti ed ai Servizi che prevedono la sottoscrizione e la consegna della documentazione in modalità dematerializzata.

Costituisce eccezione a tale impianto l'Attività Fuori Sede nei confronti di:

- *Clientsi consumatori (Personal e Retail)*, per la quale la Banca può attivare iniziative – preventivamente individuate ed autorizzate dalla Funzione di Conformità – di offerta di Servizi bancari e creditizi senza avvalersi dei dipendenti in possesso dei requisiti sopra citati;
- *Clientsi non consumatori (Aziende Retail e Imprese)*, per la quale i dipendenti possono esercitare l'attività di:
 - Servizi bancari e creditizi, senza specifico incarico;
 - Prodotti assicurativi vita, danni e previdenziali, con specifico incarico e previa verifica

dell'iscrizione alla sez. E del RUI.

Per le Filiali Personal, al momento non ci sono modifiche alle modalità in materia dell'OFS, in attesa della riorganizzazione del modello di servizio previsto a gennaio.

Invece per i Clientsi non consumatori si applicheranno le seguenti disposizioni:

FILIALI RETAIL – OFS CLIENTI NON CONSUMATORI (AZIENDE RETAIL)

SERVIZI BANCARI E CREDITIZI	⇒	Direttori, Coordinatori e Gestori possono promuovere e collocare fuori sede senza specifico mandato
------------------------------------	---	--

PRODOTTI ASSICURATIVI DI PROTEZIONE E PRODOTTI PREVIDENZIALI	⇒	Direttore, previa iscrizione RUI (sez. E) e rilascio lettera d'incarico
---	---	--

FILIALI IMPRESE – OFS A CLIENTI NON CONSUMATORI (IMPRESE)

SERVIZI BANCARI E CREDITIZI	⇒	Direttori, Coordinatori e Gestori Imprese possono promuovere fuori sede senza specifico mandato
------------------------------------	---	--

PRODOTTI ASSICURATIVI DI PROTEZIONE E PRODOTTI PREVIDENZIALI	⇒	Gestori Imprese, previa iscrizione al RUI (sez. E) e rilascio lettera d'incarico
---	---	---

PRODOTTI FINANZIARI E SERVIZI DI INVESTIMENTO	⇒	Direttore e Coordinatore Imprese, iscritti all'albo dei Consulenti finanziari, alla Sezione E del RUI, e in possesso della lettera d'incarico
--	---	--

In funzione di queste nuove disposizioni, la Banca sta procedendo ad un riordino che comporterà in questa prima fase

la revoca del mandato Consob a Direttori e altre figure professionali per i quali non vi è più necessaria tale iscrizione.

Tutte le figure interessate stanno ricevendo un'apposita comunicazione, disponibile sul portale Intesap, nella sezione Employee Self-Service- Modulistica dipendente, con cui viene comunicata la cessazione dell'attività di consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede e i relativi adempimenti correlati

La cessazione del mandato comporta che i relativi oneri di iscrizione non siano più a carico della Banca, ferma restando la libertà del singolo di mantenere, a proprio carico, tale iscrizione o provvedere alla revoca dell'iscrizione.

L'aggiornamento delle Regole relative al OFS si inseriscono nel contesto dell'evoluzione del modello distributivo di BdT deliberato nel Gruppo, di cui come Fisac Cgil seguiremo attentamente gli ulteriori sviluppi.

Fonte: Fisac Gruppo Intesa Sanpaolo

Intesa SanPaolo: accordi su PVR, SET e formazione flessibile

Nella serata del 10 ottobre abbiamo sottoscritto due importanti accordi che riconoscono l'impegno di tutti i colleghi.

PVR E SET

E' confermato l'impianto 2018, con i seguenti significativi miglioramenti:

- Aumento del "bonus pool" da 73 a 85 milioni di euro pari a circa il 17%, distribuito su 30 mln Premio Base, 30 mln Premio Aggiuntivo e 25 mln Eccellenza.
- Destinazione delle nuove risorse economiche prevalentemente alla Quota Base, che passa conseguentemente a 350 euro.
- Il nuovo Sistema di Valutazione (UpPer) non incide sulle Quote Base e Aggiuntiva (salvo quanto previsto dal CCNL).
- Eliminazione della penalizzazione sul Premio Aggiuntivo per le filiali meno performanti.
- Introduzione di una nuova garanzia che consente l'erogazione di parte del Premio di Eccellenza anche in caso raggiungimento del 90 % del budget di Divisione.
- Aumento del Premio Aggiuntivo a 300 euro per Gestori FOL e Gestori Remoti. Gli importi per le altre Figure Professionali rimangono invariati.

Entro il primo trimestre 2020 si aprirà il confronto per individuare nuove modalità e criteri in un'ottica di semplificazione e chiarezza.

Il SET rimane invariato sia nell'importo complessivo (32 mln di euro) che nelle modalità di erogazione. E' stato migliorato l'impianto con la variazione del cancelletto di accesso, che consentirà la partecipazione alle filiali che raggiungano nella scorecard del PVR 2019 il livello minimo di 85, con almeno 100 nell'eccellenza operativa.

FORMAZIONE FLESSIBILE

L'accordo introduce, per i colleghi della Rete, il **diritto a fruire da gennaio 2020 di due giorni di Formazione Flessibile da casa in orario di lavoro**. La pianificazione delle giornate, di norma una per semestre, verrà effettuata in Segreteria on Line e visualizzato su ABC. L'unico vincolo è che la filiale mantenga l'apertura con operatività piena.

I colleghi della FOL potranno usufruire delle due giornate non appena dotati dei tablet, presumibilmente consegnati entro l'anno. La pianificazione potrà essere effettuata nei turni centrali, con esclusione del sabato e se le assenze per altre causali non siano superiori al 30%.

Esprimiamo soddisfazione per gli accordi sottoscritti, che si aggiungono alla riduzione di orario delle Filiali Flexi annunciata dall'azienda a fronte delle nostre ripetute richieste, che danno alcune prime risposte positive volte a migliorare la situazione dei colleghi del Gruppo sottoposti ad una situazione di forte stress e tensione.

Rimangono in essere tutte le altre importanti richieste in termini di assunzioni, condizioni di lavoro e pressioni commerciali.

NRI

L'Azienda ha ammesso per la prima volta che occorre risolvere il problema NRI, come ripetutamente richiesto dalle OO.SS.

Confermando che il lavoro straordinario va autorizzato e regolarmente retribuito, l'Azienda ha illustrato le linee di un nuovo processo per la rilevazione delle presenze oltre l'orario di lavoro, che sarà applicato prossimamente, basato su flussi informatici che arriveranno direttamente alla Gestione del Personale.

Pur non essendo materia di trattativa, l'Azienda presenterà dettagliatamente il nuovo processo prima della sua applicazione; abbiamo inoltre ottenuto momenti di monitoraggio periodico del fenomeno a livello di Delegazioni di Gruppo.

Scarica il volantino

Banche, chiavette e sicurezza: la rivoluzione del 14 settembre

Molti clienti lo sanno da tempo, messi in allerta da lettere e email dalle proprie banche: nel mondo dei pagamenti digitali sta per cambiare qualcosa e la data è molto vicina: il 14 settembre entrerà infatti in vigore una novità prevista dalla direttiva europea PSD2. E un altro tassello della direttiva, che sarebbe dovuta entrare in vigore sempre il 14, è stato prorogato a data da destinarsi ma solo per quegli istituti bancari che si sono fatti cogliere di sorpresa, nonostante il provvedimento Ue risalga al 2015.

Servizi bancari sempre più fluidi

Partiamo dalla novità che entrerà subito in vigore. Dal 14

settembre le banche saranno obbligate a condividere con terze parti tutte le informazioni che hanno sui propri correntisti. A patto, naturalmente, che il cliente autorizzi il proprio istituto di credito a farlo: sarà una sua libera scelta.

Queste “terze parti” hanno dei nomi da filastrocca: Pisp, Aisp e Cisp ma a ogni sigla corrisponde qualcosa di preciso e, potenzialmente, di grande utilità per il consumatore. Vediamo cosa sono:

- I Pisp (Payment Initiation Service Providers) sono società intermediarie tra il pagatore (consumatori o aziende) e la propria banca che hanno lo scopo di versare denaro a un terzo soggetto. Grazie ai Pisp sarà possibile effettuare un pagamento su un sito di e-commerce (impossibile non pensare ad Amazon) senza inserire i dati della propria carta di credito o bancomat, perché sarà il venditore ad accedere direttamente al nostro conto (previa una nostra prima autorizzazione, che in seguito verrà ricordata) e prelevare. Altri giganti del panorama digitale, come Google e Facebook, potranno beneficiare di questa nuova opportunità addebitando i clienti senza passare per il tramite di alcuna carta. Per accedere al conto del cliente i Pisp devono comunque usare procedure di autenticazione e devono mettere a disposizione del cliente tutte le informazioni relative a quell'operazione;
- Gli Aisp (Account Information Service Provider) sono servizi che “spiano” (sempre dietro consenso) i nostri conti correnti e le nostre carte, analizzano e aggregano questi dati per fornirci un quadro complessivo delle nostre finanze in un'unica schermata. Ad esempio un report sul nostro patrimonio complessivo, le entrate e le uscite del mese. E in base a questi dati possono fornire consigli su come investire i nostri soldi o proporre strumenti “salvadanaio”. Cosa non possono fare:

operare sul conto corrente o detenere i soldi del cliente;

- I Cisp (Card Issuer Service Providers) sono invece soggetti che emettono carte di pagamento. Solo che, a differenza delle prepagate (che il cliente può ricaricare di volta in volta prelevando denaro dal proprio conto corrente), queste sono direttamente collegate al conto corrente, anche se è stato aperto in una banca differente. I Cisp forniscono la carta ma non detengono il denaro del cliente, hanno però un canale privilegiato per accedervi.

Pagamenti più sicuri (con qualche disservizio)

E poi c'è il grande tema degli strumenti di sicurezza per pagare online. La direttiva rafforza le misure a tutela dei risparmiatori, per prevenire frodi e furti di identità. La sicurezza dei clienti, secondo il testo, si basa su tre principi:

- Conoscenza: cioè una password o un codice pin che conosce solo l'utente;
- Possesso: uno strumento che possiede solo l'utente (uno smartphone o un token);
- Inerenza: cioè qualcosa che l'utente è, ad esempio un'impronta digitale o il riconoscimento facciale.

Le procedure di autenticazione delle banche devono prevedere almeno due di questi principi. Ad esempio: una password generata su smartphone, un pin generato da un token o un'impronta digitale impressa sul telefonino. Questi nuovi standard hanno portato diverse banche italiane a mettere in soffitta il caro vecchio token, provocando in alcuni casi qualche malumore tra i clienti (sulle nostre pagine abbiamo parlato del caso di Banca Intesa).

Queste nuove procedure sarebbero dovute entrare in vigore il 14 settembre ma Banca d'Italia ha fatto sapere lo scorso primo

agosto che “in considerazione della complessità degli adeguamenti” e per “ridurre fortemente i rischi di disservizi nei pagamenti online con carta”, ha deciso di concedere una proroga per un periodo limitato agli operatori che ne facciano richiesta e a patto che spieghino, nel dettaglio, in che modo intendono procedere. Quanto tempo durerà la proroga? Banca d’Italia spiega che questo verrà definito dall’Eba (l’autorità bancaria europea) che nello scorso giugno aveva autorizzato le banche centrali nazionali a concedere più tempo in casi limitati.

Addio al token? Non è detto

Il problema dei token attuali è che generano un codice (l’Otp, one time password) che dura pochi secondi ma non esclude la possibilità che un truffatore informatico possa utilizzarlo per compiere una seconda operazione-lampo, drenando soldi dal conto del cliente. Con le nuove regole, invece, il codice “restituito” al cliente è valido solo e soltanto per quella operazione.

Attenzione, però: anche se le banche dovranno togliere di mezzo gli attuali token, non è detto che questi strumenti scompariranno del tutto: alcuni istituti di credito semplicemente li sostituiranno con alcuni di nuova generazione (ad esempio Deutsche Bank consentirà ai propri clienti di scegliere tra uno virtuale, gratis, e uno fisico col tastierino, a pagamento). Il problema che diversi consumatori lamentano è che le banche, costrette dalla nuova direttiva, punteranno tutto sulle app per smartphone (come in effetti sta accadendo) discriminando chi possiede un telefono di vecchia generazione. In realtà diverse banche – tra le quasi Intesa Sanpaolo – prevedono, proprio per casi simili, l’invio del codice via sms, spesso a pagamento.

Non mancano, comunque, le critiche a questo aspetto della direttiva: “Per la mia esperienza, non ho mai avuto notizia di

utenti che siano stati truffati o abbiano subito furti di identità usando gli attuali token. Le nuove misure di sicurezza servono piuttosto ad armonizzare le procedure di pagamento a livello europeo, ma non è vero che fino ad ora pagavamo in modo poco sicuro” dice **Giuseppe Mermati**, referente del settore bancario per l’Unione Nazionale Consumatori.

Mentre **Carlo Piarulli**, responsabile del settore credito per Adiconsum, si sofferma soprattutto sulla parte della direttiva dedicata alle “terze parti”: “Dal 14 settembre sarà ancora più importante prestare la massima attenzione ai consensi che forniamo alla nostra banca. Perché è vero che i nuovi servizi potrebbero essere utili a molti consumatori, ma è anche vero che si tratta di condividere informazioni preziose, e questo non può essere fatto a cuor leggero”.

Piarulli, come diversi altri osservatori, vede in questa direttiva un possibile “cavallo di Troia” per le banche tradizionali. “Giganti come Google, Facebook e Amazon avranno la possibilità di instaurare un rapporto sempre più diretto con i propri clienti e, con il tempo, potranno intercettare la clientela delle banche per portarli a sé. Non è un caso che queste società abbiano chiesto la licenza da operatori bancari in alcuni Paesi Ue.

www.repubblica.it

ISP: pressioni commerciali

persino sulla beneficenza!

Purtroppo, a breve distanza dal precedente volantino, dobbiamo ritornare sull'argomento delle pressioni commerciali, per stigmatizzare l'ennesimo comportamento dei capi area riguardo al cosiddetto "*for funding*".

Questi geni sono riusciti a trasformare l'occasione di fare beneficenza in una gara a chi versa di più, perché "*Barrese e Monceri ci hanno messo la faccia, hanno preso l'impegno*" e quindi dovete contribuire.

In pratica **hanno stabilito un budget anche per la beneficenza** (si parla di 20.000 euro), fanno a gara a chi raccoglie di più, immaginiamo per fare bella figura, e, ripetutamente e con insistenza, fanno pressioni per raccogliere fondi attraverso i direttori di filiale.

A noi sembra un comportamento surreale: da sempre, come OO.SS e come privati cittadini, abbiamo sostenuto volontariamente varie associazioni ma farlo in questi termini ci sembra assurdo.

Come un re Mida al contrario, riescono a rovinare ogni cosa che toccano...

Vorremmo tornare un attimo su alcuni argomenti affrontati l'ultima volta.

Vogliamo ricordare a tutti i colleghi che le normative vanno seguite e che, a forza di correre dietro i Pifferai di Hamelin che ci promettono mari e monti laddove riuscissimo ad ottenere certi risultati, i rischi possono essere alti.

Ribadiamo che nessuno è mai stato punito per non aver raggiunto il budget mentre molti hanno perso il lavoro per non aver seguito le regole.

Comunque, la cosa che ha fatto più notizia è il fatto che una sigla sindacale non ha voluto sottoscrivere la circolare. Noi l'abbiamo contattata in fase di scrittura del volantino ma il diniego ci è pervenuto con un messaggio WhatsApp che non

ammetteva repliche.

La cosa in effetti ci ha sorpreso e ci ha ricordato un loro comunicato di qualche tempo indietro sui comportamenti da tenere durante la giornata lavorativa che a molti era sembrato un po' troppo filo-aziendale. Ma si tratta di sensibilità personali, può accadere che in certi posti si possano percepire sensazioni diverse da quelle che hanno i colleghi in filiale. Riguardo ai tanto decantati premi, c'è da dire che i risultati alla fine sono stati molto deludenti.

Molte filiali quest'anno hanno ottenuto ottimi risultati raggiungendo il budget quindi superando il fatidico 100 del PVR ma non hanno ottenuto riconoscimenti economici in quanto la banca non ha raggiunto il risultato previsto.

Stendiamo un velo pietoso sulle "mancette" erogate dai capi area ad alcuni fortunati; l'arbitrarietà, la mancanza di trasparenza e anche l'esiguità dei premi, se possibile **hanno reso la delusione ancora più forte sia per chi li ha ricevute sia per quelli rimasti esclusi.**

Per cui, ancora una volta, pochi hanno preso poco e tanti niente.

Comunque, per chi ancora non avesse capito noi abbiamo iniziato adesso ma non abbiamo finito e non abbiamo intenzione di finire.

Viterbo 06/08/2019

**R.S.A aree Viterbo e Cimina
Fabi – Fisac Cgil – Unisin**

Scarica il volantino

ISP: Basta uscite ed esternalizzazioni! I Sindacati chiedono assunzioni

Esternalizzazione parziale Banca 5

In data odierna l'Azienda ci ha comunicato che Intesa Sanpaolo e **Sisal Group** hanno siglato un accordo per costituire una "NewCo" dalla quale dipenderanno una società di moneta elettronica (IMEL) ed una società commerciale (vendita schede telefoniche, ecc).

La partecipazione del Gruppo ISP, tramite Banca 5, sarà del 30%. Il restante 70% sarà controllato da Sisal Group, a sua volta detenuta da **CVC Capital** (fondo di private equity).

L'obiettivo dell'operazione è di creare una rete di 50.000 punti di vendita per la commercializzazione dei prodotti di Instant Banking di Banca 5, che potranno essere collocati anche tramite reti terze.

L'operazione, nei piani aziendali, dovrebbe avvenire il 1° gennaio 2020. Nella NewCo confluirebbero, assieme a 170 lavoratori circa di SisalPay con contratto del commercio, 130 lavoratori di Banca 5 (104 Aree Professionali, 23 Quadri Direttivi e 3 Dirigenti), addetti alla rete commerciale, **ai quali è garantito il mantenimento del contratto del Credito come previsto dall'art. 1 del CCNL.**

L'operazione societaria, come da CCNL, sarà oggetto di procedura di confronto sindacale nel corso dell'autunno.

Come Organizzazioni Sindacali non possiamo che ribadire la nostra contrarietà a qualunque operazione di esternalizzazione pur se ammessa dalla legge.

Esprimiamo pertanto forte preoccupazione per questa operazione

che peraltro si colloca nella fase del rinnovo del CCNL e che nei fatti costituisce un'erosione dell'area contrattuale del Credito. Nel corso della trattativa sulla procedura, che si svolgerà in raccordo con le Segreterie Nazionali, presteremo la massima attenzione alle garanzie per i lavoratori e alle ricadute su tutto il Settore.

Verifica Accordo 29 maggio sulle uscite volontarie

L'Azienda ci ha fornito i dati relativi alle adesioni all'accordo 29 maggio per pensionamenti incentivati ed accesso al Fondo di solidarietà.

Sono pervenute:

- 1.295 richieste di pensionamento incentivato (delle quali 822 per pensionamento ordinario, 447 con Quota 100 e 26 con "opzione donna");
- 1.216 richieste di adesione al Fondo di solidarietà.

L'Azienda ha comunicato che ci sono ulteriori 185 richieste ancora in corso di verifica per ciò che concerne la validità dei requisiti e 94 domande non sono valide.

Sulla base di tali adesioni è necessario applicare le previsioni dell'accordo inerenti la creazione di graduatorie per l'accesso. Ricordiamo che **il criterio di accoglimento è la maggior prossimità al requisito pensionistico**, con priorità di accesso per coloro che hanno la L. 104 per sé.

Fatte salve le verifiche ancora da completare, l'Azienda ci comunica che ritiene **possa essere garantito l'accesso al pensionamento a chi matura il "diritto" pensionistico entro gennaio 2021 e l'accesso al Fondo a chi matura il "diritto" entro aprile 2023.**

L'Azienda ha dichiarato che la comunicazione ai colleghi in graduatoria sarà inoltrata una volta terminate tutte le

verifiche suddette. È previsto un incontro a tal fine nel mese di settembre.

Nel frattempo stanno uscendo o usciranno prossimamente quei colleghi che, avendo aderito all'accordo 29 maggio, maturano il requisito pensionistico entro fine anno, e usciranno al 30 settembre per il Fondo di Solidarietà circa 70 colleghi che maturano il requisito entro il 1/1/2022.

Come OO.SS. abbiamo ancora una volta denunciato le **forti difficoltà di tutte le strutture in termini di organici** ed espresso la necessità di effettuare al più presto le assunzioni previste dagli accordi. Abbiamo ribadito che **l'Azienda non sta dimostrando alcuna attenzione alla Rete ed alle aree disagiate del Paese.**

Razionalizzazione attività delle Direzioni Regionali BdT.

L'Azienda ci ha comunicato che, a partire da settembre, verrà avviata una razionalizzazione di alcune attività attualmente in capo alle Direzioni Regionali.

Le attività di Pricing e CTPS (Coordinamento Territoriale Prodotti e Servizi) saranno ricondotte gerarchicamente alle Funzioni centrali competenti di Banca dei Territori Torino. Si tratta di circa 170 colleghi sul Pricing e 940 CTPS.

I colleghi che operano a più diretto servizio della Rete (ad esempio, specialisti Protezione, Estero, Agricoltura) continueranno a svolgere la loro attività sul territorio riportando gerarchicamente alle funzioni centrali BdT. I colleghi che svolgono invece un ruolo maggiormente consulenziale potranno essere coinvolti in una riorganizzazione che prevede la creazione di Centri di Eccellenza e di processi di efficientamento da cui potrà scaturire l'eventuale individuazione di risorse da riconvertire e ricollocare sulla Rete.

Nel corso del mese di settembre verranno fornite ulteriori informazioni sullo sviluppo del progetto.

Milano, 31 luglio 2019

Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo

Scarica il volantino

Intesa Sanpaolo: il film dell'Azienda...

... ma la realtà è un'altra cosa.

Per l'ennesima volta, abbiamo rappresentato le forti criticità di cui i colleghi, in particolare di filiale e fol, ci parlano tutti i giorni e anche in occasione delle ultime assemblee per la presentazione della piattaforma del CCNL:

METODO, OBIETTIVI COMMERCIALI REPORTISTICA E NRI

I Colleghi non hanno pregiudizi rispetto alla pianificazione delle agende, ma purtroppo vivono una perenne condizione lavorativa convulsa;

- i gestori con portafoglio principale sono costretti a fare la cassa per sostituire i cassieri in via di estinzione, senza formazione e affiancamento ed accollandosi il rischio di incorrere in errori che "costano" cari;
- i portafogli dei GAR sono gonfi, talmente gonfi, che

sembra più facile salire sulla luna che riuscire ad incontrare i clienti e far crescere la loro soddisfazione, date le condizioni in cui si lavora;

- le priorità non possono cambiare ogni giorno...dovrebbero durare almeno una settimana per consentire ai Colleghi di pianificare gli appuntamenti;
- i down informatici, frequenti quantitativamente e temporalmente, influenzano “pesantemente” ogni tipo di programmazione e impattano sul quel previsionale che, a dire dell’Azienda, “riguarda solo specifiche campagne prodotto a termine”; a tutto ciò si aggiunge una gestione che consente al cliente di programmare gli appuntamenti nell’agenda dei gestori direttamente dall’APP, la sera per la mattina dopo;
- l’attività amministrativa necessaria per gestire l’appuntamento o il post appuntamento sembra non avere dignità in questa organizzazione del lavoro, come se non fosse una parte della qualità del servizio che diamo ai nostri clienti. A tal proposito, abbiamo accolto con favore la dichiarazione fatta dal nuovo Direttore Retail, **Vincenzo De Marino**: “fatta salva l’attività di controllo e amministrativa, il resto del tempo si può dedicare al commerciale”;
- se si pianifica il cambio di procedura dei PP e si determina un arretrato di 3.000 pratiche, non si può contemporaneamente basare il focus del retail sui PP e scaricare ancora una volta sui colleghi il peso di un risultato;
- così come si guarda alla pianificazione delle agende, si dovrebbe anche prestare attenzione alle pause pranzo saltate e al lavoro straordinario che non viene riconosciuto, alle turnazioni estenuanti sempre in carico agli stessi e alle filiali aperte quando non serve. Se in passato la copertina era corta ora siamo proprio scoperti...le uscite per esodo hanno già infierito pesantemente sull’organico delle filiali: il personale di Rete si è ridotto del 11% rispetto al 2017, ma non

entra nessuno e, di sicuro, tutti vogliono uscire!

COLLABORAZIONE Chiariamoci sul concetto di collaborazione!

- Dare supporto alle Persone non significa dire in modo perentorio cosa si deve fare, non significa mortificare facendo sentire inadeguati e neanche affiancare durante la vendita ed intervenire, anche a sproposito. Ci vorrebbe invece maggiore collaborazione per far sì che i Colleghi si sentano supportati e aiutati.
- In merito alla Formazione digitale, ci vorrebbe la volontà di farla fruire da casa, in FORMAZIONE FLESSIBILE, dato che in filiale NON ESISTONO LUOGHI PROTETTI DOVE FARLA: la COLLABORAZIONE che serve sta nel consentire ai colleghi di migliorarsi, anche attraverso una formazione fruita in modo adeguato!

Sempre sulla collaborazione, sarebbe poi utile che i Direttori di Area, anziché chiedere soltanto le previsioni di vendita, spiegassero ai colleghi come fare per vendere una polizza con degli applicativi che si bloccano continuamente!

NPS L'indice di soddisfazione della clientela si lega in parte ai servizi offerti, in parte alla competenza della consulenza, in parte alla qualità dell'accoglienza, tutti elementi che sono strettamente connessi all'organizzazione del lavoro che DECIDE la Banca e che si riflette anche sul benessere di chi lavora. In filiale fisica si gestiscono quotidianamente clienti imbufaliti per le lunghe attese alla cassa, per i continui disservizi di APP e Home banking; infatti negli ultimi tempi la FOL, a causa degli ultimi nefasti rilasci, ha dovuto gestire interminabili code telefoniche, prendendosi più di qualche improprio, senza avere alcuna soluzione da proporre al cliente se non di "andare in filiale". Risultato? Il cliente si è poi riversato nella filiale fisica con la bava alla bocca, e ha scaricato sul malcapitato collega tutta la sua RABBIA!

Ecco, se non fosse chiaro:

I COLLEGHI NON STANNO BENE AL LAVORO, E' ACCLARATO!

Il clima malato di filiale è figlio delle scelte organizzative in costante evoluzione, della carenza di personale, dalla FATICA della gestione di quella che dovrebbe essere l'ordinarietà ed invece è costantemente emergenza, dei disservizi tecnici, delle pressioni commerciali, della battaglia che i colleghi devono ingaggiare continuamente per poter conciliare vita e lavoro: se in filiale si sorride è perché ci chiedono di fare anche quello, ma è un sorriso amaro, perché i Colleghi non ce la fanno più!

Scarica il comunicato unitario

Vendere, vendere, vendere a tutti i costi: la misura è colma

Lunedì scorso, 10 giugno 2019, è andata in onda su Rai3 l'inchiesta di Report sullo scandalo diamanti ed è emerso ciò che il sindacato denuncia, spesso inascoltato, da anni: **l'intollerabile sistema di pressioni commerciali** che mette a rischio il risparmio e la credibilità degli istituti di credito, oltre alla salute delle lavoratrici e dei lavoratori delle banche.

In particolare è stato intervistato un dipendente di Intesa Sanpaolo, debitamente oscurato e con la voce contraffatta, che **denunciava in modo puntuale pressioni commerciali continue (o asfissianti), classifiche denigranti (o umilianti) e**

trasferimenti punitivi in caso di mancato raggiungimento di obiettivi di vendita.

Al di là dell'esito positivo per i clienti di Intesa Sanpaolo e di altri istituti di credito, che hanno ricevuto rimborsi integrali dell'investimento farlocco (ancora una volta dov'era chi avrebbe dovuto controllare?!?!), quello che emerge è **un sistema malato che incentiva e premia chi si "adegua" ai dettami aziendali, ignorando talvolta previsioni di legge e di contratto.**

Perché il caso denunciato da Report non è un'eccezione, non è un caso isolato ma è ormai la norma, il "modus operandi" del sistema bancario del nostro paese.

E, coerentemente con questa visione miope, a breve termine ed a vantaggio di pochi top manager, hanno cadenza quotidiana gli "inviti" – presentati sotto le più svariate forme – a **raggiungere i budget sempre e comunque**, a dispetto dell'interesse del cliente e delle normative comunitarie e nazionali.

Questi monitoraggi continui – che hanno il solo scopo di tenere sotto pressione i colleghi – umiliano la loro dignità e la loro professionalità; nelle ultime settimane, in vista delle valutazioni annuali, assistiamo in molte realtà bancarie a riferimenti (più o meno esplicitamente minatori) sui riflessi che i nostri risultati commerciali potranno avere sul giudizio dato in sede di valutazione.

Ricordiamo, ancora una volta, che valutare un collega in base al "venduto" e al raggiungimento (o meno) di obiettivi commerciali è illegittimo e contrario alle norme di legge.

Oggi i diamanti, domani qualcos'altro.

Non staremo in silenzio, perché la misura è colma: o il middle management cambia atteggiamento o **non esiteremo a utilizzare le prove in nostro possesso (mail, file audio, messaggistica**

varia) per le denunce del caso.

Prato-Pistoia, 19 giugno 2019

La Segreteria Territoriale Fisac CGIL