

ISP Area Abruzzo: costruire la Banca del futuro valorizzando le Persone



Costruire la Banca del futuro valorizzando le Persone

Il Giorno 26 settembre si è svolta, finalmente in presenza dopo oltre tre anni, la consueta riunione trimestrale dell'Area Abruzzo tra le Organizzazioni Sindacali e l'Azienda. Alla riunione hanno preso parte il Direttore Regionale **Roberto Gabrielli** accompagnato dal Direttore Commerciale Retail Michele Attivissimo, la Responsabile del Personale di DR Antonella Mancini con la Responsabile CTPAR Abruzzo Raffaella Ramazzotti, oltre ai colleghi di Relazioni Industriali. Sono intervenuti in collegamento da remoto i referenti delle Direzioni Filiale Digitale e Agribusiness nonché esponenti di Tutela aziendale ed Immobili.

In apertura dell'incontro il Direttore Regionale ha evidenziato la soddisfazione per l'andamento di tutti i comparti della Banca: Retail, Imprese ed Exclusive. Nello specifico è stato elogiato l'impegno profuso dai colleghi e l'attenzione alla parte digitale (offerta a distanza, multicanalità), aspetti sempre più importanti in una Banca in continua evoluzione, attenta ai risultati e agli indicatori relativi alla soddisfazione della clientela. A questo

proposito Gabrielli ha evidenziato l'ottima performance di tutta l'area Abruzzo nell'indicatore NPS in forte e costante crescita.

Proseguendo ha richiamato **l'importanza strategica della formazione**, non solo commerciale, annunciando il lancio di una "campagna di cultura sui controlli" che sta già interessando tutti i Responsabili di Filiale e, a cascata, dovrà raggiungere tutti i dipendenti. Ha poi ricordato l'attenzione della Direzione Regionale alle tematiche del territorio abruzzese e della sua gente, citando anche il recente ingresso di due nuovi capi area retail, ed ha concluso ribadendo quanto sia centrale per costruire la Banca del futuro la valorizzazione delle persone.

Il Direttore Retail **Michele Attivissimo** ha sottolineato dal canto suo la soddisfazione per i risultati commerciali espressi, in particolare nel suo comparto, garantendo una maggiore presenza sul territorio e complimentandosi per l'impegno profuso dai colleghi. Ha elencato i lusinghieri dati dei primi sette mesi con erogazioni di prestiti per 58/mln su 218 della DR, mutui per 90/mln sui 319 della DR e soprattutto il Mlt erogato alle aziende retail che ha cubato 40/mln sui 120 della DR, cioè il 33% che, considerate le dimensioni molto più ridotte del nostro territorio, è da considerare assolutamente rilevante. Anche i comparti Exclusive e Imprese, pur risentendo ognuno del contesto in cui opera, stanno procedendo nella giusta direzione.

La Responsabile del Personale di DR **Antonella Mancini** ha velocemente elencato i dati sugli organici che al 30/6 contavano in Abruzzo 1031 effettivi di cui 701 nelle Direzioni di BdT. Le uscite totali nel primo semestre sono state 7 (si è in attesa dell'imminente pubblicazione delle prossime uscite al 31/12), mentre sono state assunte 3 giovani colleghe full time nell'ambito del progetto gestori GAR e sono presenti già 10 contratti misti nei comparti Exclusive e Retail. Ci sono altresì 6 nuovi stagisti in formazione per l'Exclusive e 1 per

i GAR. I part time sono 11,7% compresi i contratti misti (quindi con ampio margine di miglioramento), mentre i trasferimenti sono stati 72 di cui 13 (il 18% – anche questo dato è migliorabile) su accoglimento di domanda. Dei 59 trasferimenti di ufficio ha tenuto a precisare che 13 sono nell'ambito dello stesso comune.

Le Organizzazioni Sindacali, prendendo unitariamente la parola, hanno naturalmente condiviso l'apprezzamento e i ringraziamenti del DR per il lavoro svolto da tutti i colleghi ma hanno sottolineato alcune tematiche riguardanti l'operatività quotidiana delle lavoratrici e dei lavoratori di Isp in Abruzzo:

CLIMA AZIENDALE – Persistono, seppur a macchia di leopardo, comportamenti distonici, non in linea con l'accordo vigente sulle politiche commerciali e poco rispettose della dignità e professionalità delle persone: la frequente comparazione "pubblica" dei portafogli con classifiche nominative; la richiesta di dati previsionali (impossibili in assenza di sfere di cristallo) e la relativa realizzazione, in mancanza della quale scattano "apprezzamenti" sulla professionalità; reportistica infragiornaliera quasi ossessiva; convocazione continua di riunioni con scarso preavviso e talvolta utilizzando canali non ufficiali come gruppi whatsapp, riunioni che ancora troppo spesso si protraggono oltre l'orario di lavoro o in pausa pranzo. **Non ci stancheremo mai di ripetere che questi (ed altri) comportamenti sortiscono solo l'effetto di demotivare le risorse facendole sentire inadeguate e cagionano malessere e stress, in totale contraddizione con quello che sostengono da sempre i massimi vertici aziendali in tema di Benessere delle persone di Isp.**

A questo si aggiungono i problemi (a volte ormai cronici) relativi ai carichi di lavoro, in alcuni casi non adeguati, che si palesano in portafogli con numeri, a nostro avviso, ancora molto sbilanciati e per i quali torniamo a chiedere più trasparenza sulle modalità di formazione e dimensionamento.

Le istanze dei colleghi in tema di Pressioni commerciali, rendono indispensabile e improcrastinabile intervenire nelle dinamiche del problema sia attraverso l'utilizzo della casella **iosegnalo@intesasanpaolo.com**, ma anche attraverso una corretta e preventiva formazione dei capi in materia. A tal proposito abbiamo condiviso con l'Azienda l'approccio positivo segnalatoci sui due nuovi Capi Area recentemente inseriti in regione, auspicando che si possa continuare su questo solco.

Da questi tipi di comportamenti il Direttore Gabrielli ha da subito preso le distanze ribadendo la propria disponibilità ad attenzionare eventuali segnalazioni che attestino quanto esposto e sollecitando colleghi ed OO.SS ad effettuarle.

SALUTE E SICUREZZA – Abbiamo sottolineato la necessità di una attenta valutazione delle tematiche relative a Salute e Sicurezza rappresentando il fondamentale lavoro svolto dagli RLS. In particolar modo è necessario porre particolare attenzione alla cantieristica e la manutenzione dei luoghi di lavoro. Nello specifico abbiamo evidenziato criticità emerse nel cantiere della Filiale di Casalbordino durante l'estate e le persistenti condizioni di generale ammaloramento ed insalubrità degli archivi sotterranei del palazzo dell'Aquila. Dalle problematiche sugli immobili alla pulizia dei locali, a interventi strutturali e preventivi sugli impianti di condizionamento, in vista dell'inverno, per evitare le problematiche emerse nel corso dell'estate con filiali in cui si sono superati i 30 gradi. Abbiamo chiesto alle funzioni preposte chiarimenti circa i parcheggi nella sede di Via Colonna a Chieti auspicando ulteriori autorizzazioni agli accessi e priorità per particolari situazioni di difficoltà. A tal proposito l'Azienda ci ha rappresentato che in futuro gli accessi saranno prenotabili tramite una procedura apposita, come previsto dal nuovo modello NWOW.

FORMAZIONE – In tema di formazione abbiamo rimarcato la necessità di un monitoraggio attento e costante. A tal riguardo apprezziamo quanto stanno facendo i gestori del Ctpar

con il rilevamento e gli eventuali “remind” alle Filiali/colleghi che evidenziano ritardi nella quantità della fruizione, ma sopravviene anche il tema della qualità: è plausibile pensare che ci sia uno scollamento tra la formazione reale e quella effettuata? E’ plausibile pensare che i colleghi siano costretti, per mancanza di tempo, a non poter seguire i corsi in modo da apprendere e soprattutto approfondire al meglio gli argomenti trattati? Un mezzo importante per la fruizione dei corsi è lo Smart Learning. Siccome rileviamo ancora delle sacche di resistenza è doveroso sensibilizzare i Responsabili sull’importanza della formazione flessibile e sulla coerente applicazione degli accordi, con l’obiettivo di favorire la cultura dell’apprendimento e di eliminare la malsana idea che lo smart-learning sia un ostacolo alle attività quotidiane.

ISYBANK – Dal lancio di Isybank e con l’individuazione di referenti specifici nei vari ambiti della Banca sono emerse criticità che le OO.SS hanno ritenuto opportuno evidenziare. Per quanto concerne Filiale Digitale e uffici di Governance abbiamo richiesto una integrazione dei corsi di formazione per i colleghi finalizzata a migliorare gli skill a disposizione degli stessi. Nelle filiali fisiche, invece, per supportare e offrire consulenza su Isybank frequentemente sono stati individuati Gestori Base che effettuano servizio di cassa. Questa scelta in taluni casi ha generato insoddisfazione nei clienti costretti a lunghe file, e maggior stress per i colleghi preposti. In questi giorni poi, da noi come in tutta Italia, l’”assedio” dei clienti migrati – spesso a loro insaputa- sta assumendo dimensioni preoccupanti, come peraltro riportato in diversi articoli di stampa e social media a livello nazionale. Abbiamo chiesto inoltre, non appena sarà possibile, un’informativa puntuale sull’impatto che Isybank avrà sulla rete del nostro territorio.

Tali criticità, unite a quanto già sopra riportato in tema di clima aziendale rendono a nostro avviso necessario un aumento degli organici finalizzato ad una implementazione strutturale

del personale sul territorio. Ciò anche in vista delle prossime uscite di dicembre e del piano di ulteriori razionalizzazioni che probabilmente interesserà l'Abruzzo nel 2024 dato che, in passato, a seguito di chiusure ed accorpamenti la Filiale accorpante ha visto spesso un numero inferiore di personale rispetto ai volumi derivanti.

HUB AZIENDALI – Le OO.SS. hanno ritenuto improcrastinabile l'apertura di un congruo numero di Hub aziendali sul territorio che permettano una mobilità più agevole per i lavoratori garantendo un miglioramento delle condizioni di lavoro degli stessi. Rileviamo come in Abruzzo, a tutt'oggi, non ci sia alcun Hub pur in presenza di strutture che potrebbero essere, a nostro avviso, idonee.

CONTRATTO MISTO – E' stata ribadita la necessità di una particolare attenzione verso i colleghi con contratto misto. In particolar modo per i nuovi assunti che non hanno più la possibilità di una alternativa rispetto alla componente autonoma e che spesso vengono chiamati a svolgere il loro lavoro lontano da casa. Rileviamo con piacere che le ultime assunzioni di contratti misti, così come gli inserimenti in stage, stanno accorciando tali distanze.

In conclusione abbiamo ribadito, come sempre, che alla base dei risultati aziendali ci sono i colleghi ed il loro benessere psicofisico ed ambientale, imprescindibile per costruire la Banca del futuro e la loro piena valorizzazione.

13 Ottobre 2023

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN
Coordinatori RSA Area Abruzzo

Piano industriale BPER 19/21: al via la trattativa

Dopo gli incontri del 9 e 23 luglio, nei giorni scorsi è proseguita la trattativa relativa alla cd “Manovra sul personale” del Gruppo Bper, di cui fa già parte a pieno titolo Unipol Banca, che il Gruppo intende realizzare in esecuzione del Piano Industriale 2019/2021.

La “manovra”, secondo l’impostazione aziendale, si articola in quattro temi portanti:

- a) riduzione e ricambio anagrafico della forza lavoro;
- b) razionalizzazione e contenimento strutturale dei costi;
- c) mobilità territoriale e professionale;
- d) azioni di valorizzazione delle risorse.

Riduzione e ricambio anagrafico forza lavoro

Il Gruppo si propone l’obiettivo più volte enunciato: raggiungere a fine a piano la diminuzione di 1.300 dipendenti tramite l’uscita volontaria di circa 1.500 persone, l’azzeramento del numero dei somministrati (circa 230 a inizio anno) a fronte dell’ingresso di circa 400 nuovi assunti. Per il capitolo “uscite” il Gruppo ipotizza:

- l’accesso al Fondo di Solidarietà per chi matura i requisiti pensionistici fino al 31/12/2025 mediante l’uscita dal lavoro a fine marzo, giugno, settembre e dicembre 2020 e marzo 2021, di norma correlate all’anno di maturazione diritto alla pensione (chi va in pensione prima entra prima nel Fondo);
- l’uscita incentivata direttamente in pensione per chi matura i requisiti pensionistici entro il 2021;
- uscite incentivate per le c.d. “Opzione Donna” e “Quota 100”;
- il riscatto laurea, anche parziale, qualora lo stesso consenta di maturare i requisiti per l’accesso diretto alla pensione oppure di diminuire il periodo di permanenza nel Fondo (**utilizzabile, quindi, solo da chi ha già i requisiti per accedervi**).

Al riguardo, rispetto alla delega che gli altri 3.500 colleghi del Gruppo hanno dato all'azienda per il calcolo dei dati pensionistici, BPER ha comunicato che a circa 1/3 è stata data risposta, per altri 1.000 la pratica è in lavorazione mentre oltre 1.300 posizioni risultano ancora da evadere. BPER ha comunque comunicato di ritenere che entro il mese di ottobre verrà data risposta a tutti i colleghi. Rispetto al capitolo assunzioni BPER ha comunicato che **da inizio anno ha già effettuato 141 assunzioni** (mentre le cessazioni sono state 177).

Razionalizzazione e contenimento strutturale costi

Come già comunicato, il 25 novembre 2019 è prevista la chiusura di 75 filiali nell'ambito dell'operazione di incorporazione di Unipol Banca. Nei 2 anni successivi è invece prevista la chiusura di ulteriori circa 100 filiali (indicativamente il 44% al Nord, il 15% al Centro, il 12% al Sud e il 29% nelle Isole).

Fra le altre misure di riduzione dei costi, BPER intende confermare le misure già adottate negli ultimi anni quali la fruizione di ferie e festività entro l'anno di maturazione e della banca ore entro l'anno successivo.

Analogamente al passato piano industriale è inoltre nuovamente prevista la possibilità, per il prossimo biennio, di utilizzare su base volontaria e in modalità che dovrà essere regolamentata delle giornate di sospensione dell'attività lavorativa.

Rispetto alla rete e alle cd strutture di Semicentro

- entro la fine dell'anno circa 200 filiali dovrebbero essere trasformate in cash light (cioè con la chiusura del servizio di cassa il pomeriggio) e, per alcune di esse, con l'adozione di una nuova modalità di servizio cassa leggera "verticale" (ovvero, per uno o due gg la settimana non effettuerebbero servizio di cassa);
- è prevista contemporaneamente all'operazione di fusione di Unipol Banca la creazione in Bper Banca di 12 Direzioni Regionali in sostituzione delle attuali 10 Direzioni Territoriali (con 33 Aree territoriali) mentre

una ulteriore è prevista al momento della fusione di Cr Bra e Cr Saluzzo.

Mobilità territoriale e professionale

Per effetto delle incorporazioni delle banche (la prossima di Unipol Banca e le future della Casse piemontesi) e della manovra in uscita del personale, sarà inevitabile dover gestire sia una quota di mobilità territoriale, sia una quota di mobilità professionale – quest'ultima indotta non solo dalla "scomparsa" di alcune posizioni dalla pianta organica, ma anche dalla necessità di mantenere il più possibile i lavoratori vicini ai territori di residenza. La gestione di questa importante fase verrebbe fatta utilizzando una combinazione di strumenti, come la conferma di condizioni economiche per il personale coinvolto (già concordate nel passato piano industriale), lo spostamento di lavorazioni da territori

"scoperti" a quelli con "eccedenze" di personale, il ricorso ad assunzioni mirate sui territori con particolare fabbisogno di risorse e l'incremento del lavoro a distanza (hub e smart working).

Azioni di valorizzazione delle risorse

In questo importante capitolo, rivolto agli oltre 12.000 colleghi che continueranno a lavorare durante e anche oltre la fine del piano, BPER individua alcuni strumenti (part time, flessibilità oraria giornaliera, introduzione della cd "Banca del Tempo", incentivazione di hub e smart working, formazione svolta in modalità smart) oltre alla salvaguardia dei percorsi professionali già acquisiti e di quelli in corso di acquisizione al fine di non disperderne competenze e decorrenze, nonché sullo sviluppo di percorsi nuovi.

La trattativa entrerà nel vivo le prossime settimane e per poterla svolgere al meglio abbiamo richiesto dati e informazioni al fine di aver una visione completa, attuale e di prospettiva.

Come abbiamo già scritto, il Gruppo BPER, come la quasi totalità degli altri gruppi bancari, con il nuovo Piano industriale prosegue nella "razionalizzazione" strutturale della macchina organizzativa puntando sempre più sulle "nuove attività" (bancassurance e canali digitali).

Per provare a intervenire sulle "ricadute" (le conseguenze)

per il personale, riteniamo che siano necessarie regole che non si limitino a limitare i disagi, ma incentivino lo sviluppo di nuovi bagagli professionali e l'armonizzazione di tempi di vita e lavoro.

In particolare, come Fisac CGIL riteniamo che i nostri obiettivi per questa importante trattativa siano:

- la necessità di evitare l'impoverimento dei territori (in particolare di quelli, come il Mezzogiorno e le Isole, che già soffrono di problemi socio-economici strutturali);
- la difesa ed il rilancio, territoriale e professionale, dei colleghi – con attenzione per quelli di Unipol Banca attraverso una fusione dalle modalità e caratteristiche meno frettolose e tumultuose rispetto a quelle del recente passato;
- un deciso colpo di acceleratore alle nuove assunzioni, per colmare i deficit territoriali, per adeguare le dotazione ai fabbisogni, in particolare in Rete, e per stabilizzare e/o riassumere una quota decisamente superiore al preventivato di lavoratori precari che il Gruppo, in questi anni, ha utilizzato e formato ben al di là dei picchi straordinari di attività, ed anzi con le caratteristiche di personale stabile.

I prossimi incontri sono programmati per i giorni 1-3 e 8-10 ottobre.

***Segreteria di Coordinamento Sindacale FISAC/CGIL del Gruppo
BPER
Modena, 27 settembre 2019***