

ISP-UBI: un successo? Se sì, a che prezzo?

x	x	x	x	x
---	---	---	---	---

UN SUCCESSO? SE SÌ, A CHE PREZZO?

Chiediamo interventi immediati

La *migration* è stata un successo. Le dichiarazioni trionfalistiche hanno un sapore amaro per chi opera nelle Filiali interessate.

I colleghi dell'IT sia ISP che UBI si sono prodigati con grande abnegazione, lavorando giorno e notte, sabati e domeniche comprese, per garantire un avvio positivo il 12 aprile, **ma nelle Filiali la situazione è molto difficile, per i lavoratori e per i clienti. Ci vengono segnalate aggressioni verbali e colleghi che non reggono più allo stress accumulato** in questi passati mesi di pandemia e richiesta costante di risultati.

Le procedure sono lente e gli affiancatori in numero non sufficiente per dare supporto ai colleghi UBI. Anche quelli "da remoto" non riescono a operare perché sono pressati – come se nulla fosse – dalla assillante richiesta di risultati commerciali (il budget va sempre raggiunto e superato). Spesso gli affiancatori, ai quali viene riconosciuta grandissima disponibilità, non conoscono la tipologia di lavoro dei colleghi che devono supportare.

Le Filiali – come più volte denunciato dal Sindacato – hanno

estremo bisogno di nuove assunzioni. Nelle zone disagiate la situazione è ancora più grave e le assunzioni in FOL sono del tutto insufficienti. **Le chiamate in attesa e inevase alla FOL stanno raggiungendo livelli preoccupanti** nonostante le numerose ore di straordinario profuse.

I colleghi in malattia non vengono sostituiti; talvolta nelle zone rosse il servizio per appuntamenti salta; i clienti in attesa all'esterno della Filiale, in soprannumero sono ammassati, e ciò comporta un aumento del rischio epidemiologico.

Per chi vive nelle Filiali, l'integrazione non sembra un successo. Nella comunicazione dei trasferimenti, nelle assegnazioni i lavoratori sono stati troppo spesso considerati numeri, non persone.

Come se non bastasse, anche nei territori meno interessati dalla fusione del Gruppo UBI in ISP, c'è una riorganizzazione in atto che ha visto il cambiamento di mansione e lo spostamento, nonostante il Covid, di un gran numero di colleghi con il risultato che molti gestori non hanno ufficialmente un portafoglio, oppure sono divenuti gestori base. Registriamo una diminuzione del numero di gestori, un aumento smodato del portafoglio dinamico, in alcune realtà i 5.000 clienti assegnati sono diventati 12.000 e tutti i clienti hanno una lettera con riferimento al direttore di filiale!

Gravissima la pressione per le telefonate non risposte: ci risulta vi siano richieste di stampo inquisitorio ai gestori: *"come mai non hai risposto alla telefonata delle ore 12.35 e a quella delle ore 13.05...?"* Questi comportamenti sono inaccettabili!

Come Organizzazioni Sindacali chiediamo alla Banca un intervento per:

- rivedere in aumento il piano complessivo di assistenza

alle Filiali, nel numero delle persone coinvolte sia in presenza, sia in remoto, andando oltre alle tempistiche temporali inizialmente previste.

Chiediamo una proroga dei periodi di affiancamento, in particolare di quello fisico;

- adottare un programma di “**contingency**” immediatamente fruibile dal personale di rete che consiste in una sorta di manuale di istruzioni su cosa fare nel caso si verificano situazioni particolari (ad esempio, cosa fare se un F24 viene respinto, oppure uno stipendio non va a buon fine, un bonifico risulta disguidato, una bolletta ritorna impagata);
- rafforzare i numeri verdi a disposizione della clientela, soprattutto per le Imprese;
- dare indicazioni di STOP immediato agli obiettivi commerciali fino quando non sarà superata l’attuale situazione di emergenza;
- fare in modo che gli appuntamenti siano fissati direttamente dalla clientela con il proprio Gestore o che quelli fissati via app o web siano **assoggettati ad una conferma da parte del Gestore stesso** onde evitare spiacevoli inconvenienti e malintesi con il cliente;
- una maggiore attenzione alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori con dotazione di *steward* sensibilmente allargata e maggiore attenzione agli spazi;
- un incontro a breve con le OOS per fornire i numeri aggiornati dei Gestori Privati, base e sulle dimensioni dei portafogli. Rileviamo una riduzione dei Gestori Privati (in molte Filiali da 5 sono stati ridotti a 2/3) e di conseguenza temiamo un blocco della crescita e dei percorsi professionali, nonché un depauperamento della rete.

Rimane fermo il fatto che eventuali errori contabili/amministrativi che possono determinare anche

ammanchi di cassa imputabili all'assenza della necessaria formazione o di affiancatori fisici – come sta avvenendo – non debbano essere posti a carico del lavoratore.

Milano, 16 aprile 2021

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**

Leggi anche

<https://www.fisaccgilaq.it/banche/intesa-sanpaolo/gli-rls-scrivono-a-isp-no-a-maggiori-rischi-per-attuare-progetti-aziendali.html>

Sottoscritti i primi accordi di integrazione ISP-UBI

Dopo una lunga e complessa trattativa che si è protratta oltre i termini previsti in relazione alla integrazione di UBI in ISP abbiamo appena sottoscritto una serie di accordi che definiscono fin da subito diritti e garanzie per tutti le lavoratrici e i lavoratori del nuovo Gruppo ISP.

In particolare:

- è stata evitata l'automatica estensione della normativa già vigente in ISP, ma si è invece proceduto fin da subito all'integrazione di alcune previsioni; per altre (con particolare riferimento a quelle sulla mobilità)

- sono state salvaguardate le normative in capo ai rispettivi destinatari fino a una ridefinizione complessiva e valida per tutta la platea da definirsi entro l'anno in corso; per alcuni aspetti troverà invece fin da subito applicazione per tutta la platea la normativa ISP (che potrà essere comunque oggetto di revisione in una fase successiva);
- abbiamo costituito con decorrenza immediata la Commissione paritetica sulle Pressioni Commerciali, che dovrà intervenire per ricondurre a comportamenti corretti le insostenibili pressioni commerciali presenti sulla Rete;
 - sono state estese ai colleghi ex UBI le previsioni in capo ai Percorsi Professionali, compresa la previsione del trattamento economico corrispondente al 3A/4L al 32° anno di servizio;
 - sempre in ambito di percorsi professionali per i dipendenti ISP sono stati abbreviati di 4 mesi i percorsi attualmente in corso;
 - sono state migliorate le regole di rinnovo e durata per i Part Time;
 - con riferimento al Buono pasto, ne è stato previsto il valore a 7 euro dal 1° luglio per tutti i dipendenti del Gruppo a Full time (o Part time con intervallo). I Part time senza intervallo avranno diritto anche in ISP al Buono pasto di € 5,29;
 - sono state estese a colleghe/i ISP le previsioni in tema di "Pacchetto Giovani" e "Assegni familiari con Handicap" di derivazione (con alcune modifiche) della normativa UBI;
 - è stato definito un incremento molto sensibile degli importi del Premio variabile di risultato (PVR), con un incremento di oltre il 20% sulle fasce professionali più basse

Pensiamo che questo accordo sia un primo fondamentale passo nel percorso che porta:

- in questa prima fase all'integrazione di due realtà molto articolate e complesse;
- in prospettiva al complessivo rinnovo e miglioramento entro dicembre 2021 di tutta la contrattazione di secondo livello del Gruppo ISP.

Fisac/Cgil Intesa Sanpaolo

ALLEGATI:

- Accordo integrazione Gruppo UBI
- – Lettera a latere
- Protocollo Relazioni Industriali
- PVR 2021

Conversion Weekend UBI-ISP. Recuperi e straordinario

Sintesi delle normative applicabili in occasioni del Conversion Week End e dei successivi affiancamenti

In relazione all'operazione di incorporazione di UBI in ISP, vi riassumiamo comunque qui di seguito le principali previsioni – in tema di orari e prestazioni – per i colleghi coinvolti:

- nel fine settimana del 10 e 11 aprile

ed eventualmente

- nella prima mattinata di lunedì (in anticipo rispetto all'inizio del consueto orario),

riteniamo utile riepilogare le previsioni contrattuali per le prestazioni lavorative svolte in queste giornate.

SABATO

Aree Professionali

Nel caso di dipendenti appartenenti alle Aree Professionali, il lavoro prestato di **sabato** dà diritto:

- al compenso per lavoro straordinario (pari, di sabato, a un compenso corrispondente alla paga oraria maggiorata del 30%),

o, in alternativa,

- al recupero con banca delle ore

Quadri Direttivi

Il **quadro direttivo** ha diritto di compensare la prestazione lavorativa effettuata di sabato con un recupero temporale di pari entità.

DOMENICA

Aree Professionali

Nel caso di dipendenti appartenenti alle Aree Professionali il lavoro prestato di **domenica** dà diritto

1. **sia** al compenso per lavoro straordinario (pari, di domenica, a un compenso corrispondente alla paga oraria maggiorata del 25%),
2. **sia** al riposo compensativo.

Quadri Direttivi

Come per il sabato, il **quadro direttivo** ha diritto di compensare la prestazione lavorativa effettuata di domenica con un recupero temporale di pari entità.

LUNEDÌ 12 APRILE: EVENTUALI ATTIVITÀ AL DI FUORI DEL CONSUETO ORARIO

Aree Professionali

La tabella che segue riepiloga il trattamento spettante per la prestazione lavorativa prestata in giorno feriale in un arco temporale diverso dal consueto orario di lavoro (sia che la prestazione aggiuntiva preceda o segua tale orario): .

Se prestazione rientrante nelle prime 50 ore annue (limite comprensivo della dotazione annua iniziale di 15 ore e 30 minuti):	<i>Lavoro Supplementare</i>	recupero con banca delle ore
Se prestazione rientrante nelle successive 50 ore:	<i>Lavoro Straordinario</i>	<u>a scelta del dipendente:</u> paga oraria maggiorata (+25%) <u>oppure</u> recupero con banca ore
Se prestazione rientrante nelle successive 50 ore (quindi in caso di superamento delle 100 ore complessive)	<i>Lavoro Straordinario</i>	paga oraria maggiorata (+25%)

Part Time: I dipendenti a Part time possono sempre scegliere tra la remunerazione e il recupero.

Quadri Direttivi

Il recupero sarà effettuato tramite criteri di “autogestione” individuale.

Fonte: Fisac Banca Intesa

Fusioni, incorporazioni, cessioni: cosa ne pensano i clienti?

Le banche parlano di *“razionalizzazioni”*, di *“efficientamenti”*, di *“miglioramento dei servizi offerti alla clientela”*: Ma come vengono vissute dagli utenti le mille operazioni che gli Istituti mettono in atto per ridurre i costi?

La lettera che riportiamo è stata inviata a **“La Repubblica”** di Bologna lo scorso 20 novembre. L’idea che se ne ricava è che nel mondo reale i clienti delle banche non facciano esattamente salti di gioia nel vedersi sballottati tra varie Aziende e Filiali.

Il punto su cui vogliamo attirare l’attenzione è che **alla fine sono gli operatori a dover subire gli sfoghi dell’utenza, nonostante siano loro le prime vittime di malfunzionamenti, disservizi e inefficienze.**

Per questo abbiamo ritenuto opportuno pubblicare un documento che, sebbene appaia superficiale e denigratorio in alcuni punti, evidenzia la situazione che vive quotidianamente chi lavora nel nostro settore a contatto del pubblico e che, come

si suol dire, **“prende schiaffi da tutte le parti”**.

Il mistero dell'Iban fluttuante

A fine novembre 2019 il Gruppo Unipol cede il 100% di Unipol Banca a Bper Banca, di cui è il maggior azionista. Una fetta di banca che contiene una banca che al mercato comprò.

Con la “riorganizzazione” il mio conto viene trasferito presso una filiale BPER, con un cambio di Iban che comporta lavoro per il correntista. Di più, i nostri ineffabili pianificatori non avevano previsto che parecchie migliaia di correntisti traslocati avrebbero cercato di riattivare il proprio internet banking sotto le nuove insegne alla data annunciata, finendo per far andare in blocco il sistema. Così il mio conto online è rimasto una chimera per parecchi giorni.

Dopo soli 10 mesi, poi, i nostri inesausti razionalizzatori hanno pensato di chiudere una serie di filiali, tra le quali anche la mia. La richiesta di una sede di preferenza è stata alla fine esaudita attraverso un percorso penitenziale che spero m'assegni dei credit per la mia futura beatificazione. Intanto mi ritrovo a dover comunicare l'ennesimo cambio di Iban in meno di un anno. Mio malgrado mi sono recato al nuovo sportello per firmare la richiesta di trasferimento, però mancava uno dei due documenti che avrei dovuto sottoscrivere, così a loro avviso sarei stato costretto a tornare. Io vado in banca una, massimo due volte l'anno: per la loro imperizia avrei dovuto far saltare la statistica. Mi sarebbe piaciuto far presente che quando arrivo io finisce che chiudono la filiale, ma mi sono limitato a chiedere se si rendevano conto di quanto tempo mi avevano fatto perdere. Fosse stata una banca del tempo avrei accettato un rimborso anche a rate. Mi è stato risposto che anche loro avevano perso tempo in telefonate e email...Pensa un po'.

Questi signori, rimasti forse al tempo in cui i clienti si presentavano in banca col cappello in mano, alla faccia dei corsi di formazioni in "customer care" che devono aver frequentato con poco profitto, evidentemente ci considerano solo dei numeri senza avere coscienza che anche i numeri, come un tempo le formiche, nel loro piccolo s'incazzano.