

# **BNL: è colpa tua!**

Le riorganizzazioni creano sempre disagio per le persone che ne saranno impattate, soprattutto se da tale riorganizzazione diminuiscono le persone presenti ed i carichi di lavoro sono i medesimi (se non maggiori).

In sede di Evento Ascoltiamoci del 26 luglio, in risposta ad una legittima preoccupazione espressa a seguito alla recente riorganizzazione in DG su incrementi dei carichi di lavoro, la risposta della nostra AD è stata che l'aumento dei carichi di lavoro deriva dal fatto che noi lavoriamo male. Lavoriamo male e dunque i carichi di lavoro sono una diretta conseguenza del lavoro fatto male. Quindi occorre lavorare meglio!!

Per la nostra AD il fardello dei carichi di lavoro è **COLPA NOSTRA**.

Cara AD, una tale affermazione non rende giustizia a tutte le colleghe e tutti i colleghi che lavorano rispettando i tempi, i modi, ma soprattutto la normativa di cui la banca si è dotata.

**La colpa di lavorare male viene fatta ricadere sulle lavoratrici e sui lavoratori, che non lavorano smart, che non lavorano in modo efficiente...**

Cara AD, ben lungi ti sei guardata dal dire che molto probabilmente vi sono carenze numeriche, queste sì che impattano sugli enormi carichi di lavoro, o vi sono obiettivi sempre più sfidanti che ponete sulle scrivanie di colleghe e colleghi senza alcun ritegno del loro lavoro svolto che ha permesso di conseguire i risultati positivi delineati dai risultati semestrali.

Cara AD, noi lavoriamo seguendo le norme di legge (vedi IVASS, FATCA, normativa fiscale, TUB, TUIR, ecc.) e le norme regolamentari di cui la banca si è dotata.

Le leggi e le normative vanno conosciute ed applicate: le lavoratrici ed i lavoratori tutti i giorni si confrontano con tali dettati anche quando sono incomprensibili od articolate od incongruenti.

Cara AD, i carichi di lavoro potrebbero essere meno pesanti se accanto a leggi, già di per se complicate, ci fossero magari normative piu` semplici da interpretare, meno astruse da applicare: questo si` renderebbe davvero piu` facile lavorare senza la spada di Damocle, sempre esistente, di sbagliare.

È evidente che le alte sfere non si sono mai preoccupati di leggere, quanto meno, la normativa (che tutti dovrebbero almeno una volta nella vita leggere) oppure magari l'hanno letta e dopo due pagine hanno chiuso perché non hanno capito nulla.

Infine, cara AD, addossare la colpa dei carichi di lavoro su noi che lavoriamo male non agevola neanche il miglioramento del sentimento di sentirsi parte di un gruppo unito, come pochi minuti prima aveva dichiarato l'AD ascoltando i talenti.

Sara`per questo che tanti ragazzi si sono dimessi? O è colpa loro?

---

## **ISP: Agosto in Filiale**



**“Agosto in filiale”**

# =

## la dimostrazione della grave carenza di organico

La necessità di potenziare la rete è improcrastinabile, ad oggi le nuove assunzioni sono solo una goccia nell'oceano.

Anche quest'anno Intesa Sanpaolo ripropone l'iniziativa denominata **"Agosto in filiale"**.

Viene richiesta la disponibilità di colleghe/i di governance ad effettuare l'accoglienza nelle filiali New Concept.

A nostro avviso questa iniziativa rappresenta una palese ammissione: **l'organico** della rete filiali, cronicamente ridotto all'osso, è **inadeguato** e, si va in crisi anche solo in relazione alla ordinaria fruizione delle ferie.

Da tempo le OO.SS. denunciano che organici inadeguati comportano carichi di lavoro sempre più elevati, aumentano i rischi operativi, contribuiscono ad elevare lo stress lavoro-correlato.

Ed incidono negativamente sulla qualità del servizio alla clientela.

Il rinvio delle uscite per esodo, i continui trasferimenti del personale per coprire buchi aprendone altri e le poche assunzioni effettuate, delle quali troppo poche destinate alle filiali fisiche, non bastano ad invertire il trend sono:

**una goccia nell'oceano**

La fase di transizione, che anticipa i prossimi grandi cambiamenti, non può essere gestita solo con l'abnegazione di colleghe/i e con iniziative tampone.

Riteniamo che la banca debba pianificare un percorso coerente con gli obiettivi attesi, la rete deve essere dotata di organico adeguato.

Le filiali prossime alla chiusura non devono essere abbandonate alla sola buona volontà di colleghe/i chiamate/i a produrre risultati improbabili e provare a gestire la clientela basita.

Le Organizzazioni Sindacali chiedono che vengano effettuate immediate assunzioni in rete per garantire la sopravvivenza delle/dei colleghe/i ed un adeguato servizio alla clientela come auspicato nel vigente piano di Impresa e promosso con l'iniziativa "Agosto in filiale"!

Milano, 11 luglio 2022

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

---

**Accordo Unicredit: 1.200  
uscite volontarie e 725  
assunzioni**

*Siglata l'intesa che tutela l'occupazione e apre le porte al ricambio generazionale nel secondo gruppo bancario italiano. Ongaro, Fisac: "L'intesa potenzia la presenza nei territori e del digitale, saranno garantiti formazione e inquadramenti professionali"*

---

La parola riorganizzazione di solito fa presagire periodi di lacrime e sangue. E invece questa volta la profezia non si è avverata, anzi. L'accordo che i sindacati Fisac Cgil, Fabi, First Cisl, Uilca e Unisin hanno siglato con Unicredit, firmato di notte, sul filo di lana, può considerarsi un successo. Naturalmente per la tutela dell'occupazione e dei lavoratori. **I numeri parlano chiaro:** a fronte dell'uscita volontaria e incentivata di circa 1.200 persone che abbiano i requisiti per la pensione o per accedere al fondo di solidarietà della categoria, ne verranno assunte 725, più altre mille che oggi hanno un contratto di apprendistato, saranno stabilizzate.

Un bilancio più che positivo se si considera che in questo settore **la proporzione di solito si attesta sul 2 a 1**, per due lavoratori che vanno in pensione, uno viene assunto. Lo stesso sacrificio che è stato richiesto dall'ultimo piano industriale di Unicredit, che vedeva solo in Italia 5 mila esuberanti spalmati in tre anni, con la conseguente assunzione di 2.600 lavoratori.

*“Un accordo che consente un **ricambio generazionale**, e che allo stesso tempo soddisfa le esigenze espresse dall'azienda: potenziamento della presenza nei territori e del digitale”, commenta **Cinzia Ongaro, segretaria nazionale Fisac Cgil:** “Il bisogno era di spostare gli organici a disposizione della clientela, di riorganizzare gli uffici centrali, di potenziare le filiali dove ci sono carenze di personale e carichi di lavoro pesantissimi, una situazione che con il Covid è peggiorata perché la gente non ha smesso di andare in banca. E poi accrescere con grossi investimenti, e quindi anche con assunzioni, il digitale. Il primo importante paletto è stato messo. Adesso il sindacato svolgerà attività di tutela e sorveglianza di tutte queste operazioni che si terranno nei territori”.*

Il piano industriale del secondo gruppo bancario italiano presente in 18 Paesi del mondo, denominato *Unlocked 2022-2024* va in totale controtendenza rispetto a quanto sta accadendo nel mondo degli istituti bancari, e cioè verso **il rilancio strutturale delle filiali**. Tra le altre iniziative, il progetto di razionalizzazione delle strutture centrali di governo e supporto riguarderà il 30 per cento di queste realtà.

Oltre alla tutela dell'occupazione, assicurata dall'intesa appena firmata, c'è anche il capitolo formazione: questi percorsi di riconversione professionale devono essere assistiti da adeguati programmi formativi, capaci di fornire le competenze necessarie per ricoprire i nuovi ruoli professionali. "Questi sono temi – aggiunge Ongaro – che affronteremo entro la fine dell'anno: formazione, valorizzazione professionale, cioè inquadramenti, conciliazione tempi di vita e di lavoro, politiche previdenziali a favore dei dipendenti, relazioni sindacali".

La parte che riguarda i pensionamenti è stata approfondita e specificata con precisione nell'accordo: possibilità di **accesso incentivato al pensionamento diretto** per quanti lo maturano entro il 2024, e al fondo esuberi per coloro che avranno il diritto entro il 2028, con priorità delle esigenze di sostenibilità organizzativa e di servizio. E ancora: possibilità del riscatto della laurea, con onere a carico dell'azienda, per poter rientrare nella finestra di uscita per

pensionamento diretto del 1 gennaio 2025, come anche utilizzare le cosiddette quota 100 e 102, opzione donna. Un meccanismo già rodato e sperimentato.

*“Sul tavolo resta **il tema del clima aziendale**, delle pressioni commerciali che sono forti e del benessere delle persone, che hanno pesanti carichi di lavoro”, conclude Ongaro: “È il percorso che come sindacati dovremo affrontare a breve, anche nell’ottica di rivedere le politiche e gli inquadramenti, che sono fermi da tantissimo tempo”.*

**Fonte: Collettiva.it**

---

## **BNL, il 24 gennaio sarà ancora sciopero**



Da mesi le scriventi Organizzazioni Sindacali si confrontano con la controparte aziendale alla ricerca di una soluzione a questa drammatica parentesi nella storia della nostra comunità aziendale.

Il Sindacato ha impiegato, e continuerà a farlo nel rispetto della sua missione, le migliori energie alla ricerca di una responsabile mediazione volta a salvaguardare la dignità delle donne e degli uomini di BNL.

**La Banca continua a dimostrarsi sorda alla rivendicazione**

**delle persone alle quali deve i risultati positivi che il management si è affannato a sbandierare nei mesi scorsi.**

Rivendicazioni semplici, che tutelino gli individui che tanto hanno sostenuto l'azienda col proprio lavoro e con molti sacrifici nei precedenti piani industriali.

Non possiamo – tollerare l'arrogante ostinazione dell'A.D., dei suoi manager e della proprietà francese: **sono intollerabili le cessioni di ramo e continueremo ad urlarlo, come pure non passerà in cavalleria la riorganizzazione auspicata dalla banca, con le gravi ricadute previste in particolare per la rete.**

Le Organizzazioni sindacali hanno proclamato una nuova giornata di sciopero per il prossimo 24 gennaio! Intanto, come noto, e successivamente all'avvio dell'iter per lo sciopero, la Banca ha avviato la procedura per la cessione dei rami inerenti il back office(APAC).

**Scioperiamo** contro tutte le misure inique contenute nel piano industriale:

- **la chiusura di 135 filiali** e le ricadute in termini di mobilità funzionale e geografica;
- la cessione del pacchetto di controllo di **Axepta**;
- la **carenza di organico** nelle filiali e le pressioni commerciali
- il modello **presenza sul territorio**;
- **il ritardo nel numero di assunzioni** concordate negli accordi sindacali relativi alla cosiddetta Q100.
- l'esternalizzazione mediante **cessione del ramo d'azienda dell'IT**;
- il progetto di esternalizzazione mediante cessione dei rami d'azienda del **Back Office**.

**Scioperiamo per tutti questi motivi,  
scioperiamo tutti!**

---

## **Intesa Sanpaolo: analisi dei dati 2020 relativi al personale del gruppo**

Ogni anno l'azienda fornisce i dati analitici su alcuni parametri relativi al personale. Qui di seguito vi riassumiamo alcuni dati riferiti al 2020.

Per eventuali raffronti storici, qui trovate i dati riferiti al 2019.

### **I DATI DEL 2020**

Il personale del Gruppo (perimetro Italia) ammontava a 65.705 colleghi.

I colleghi risultavano così suddivisi tra le varie Divisioni:

<b>Gruppo ISP, Perimetro Italia</b>	<b>Consuntivo al 31/12/2020</b>	<b>Consuntivo al 31/12/2019</b>
ISP Capogruppo	58.429	60.885
Società prodotto Banca dei Territori	112	65
Società a riporto Funzioni Centrali	101	256
Insurance	981	929
Private Banking	3.107	3.150

Asset Management	580	589
Gruppo UBI	19.474	19.989
Totale Perimetro Italia	82.784	85.863

La popolazione del Gruppo era così composta:

- nel perimetro ISP il 49,0% sono uomini e il 51,0% sono donne e nel perimetro UBI ci sono 56,6% di uomini e 43,4% di donne (nel settore 53,1% uomini e 46,9% donne);
- nel perimetro ISP i nuovi assunti sono per il 42,5% donne e nel perimetro UBI per il 53,0% donne (45,2% nel settore);
- nel perimetro ISP i cessati sono per il 42,4% donne e nel perimetro UBI per il 37,3% donne (37,5% nel settore);
- nel perimetro ISP i dipendenti sono per il 56,2% Aree professionali, il 42,3% Quadri Direttivi e l'1,5% Dirigenti, mentre nel perimetro UBI il 56,2% Aree Professionali, il 42,0% Quadri Direttivi e l'1,8% Dirigenti (nel settore rispettivamente 56,0%, 41,7% e 2,3%);
- nel perimetro ISP il Personale Direttivo (Quadri + Dirigenti) è di genere femminile per il 17,0% e nel perimetro UBI per il 12,7% (15,1% di settore);
- nel perimetro ISP il 99,98% con Contratto a Tempo Indeterminato e lo 0,02% con altre forme contrattuali, mentre nel perimetro UBI il 99,21% con Contratto a Tempo Indeterminato e lo 0,79% con altre forme contrattuali (nel settore rispettivamente 98,5% e 1,5%);
- nel perimetro ISP l'84,1% a Full Time e il 15,9% a Part Time, mentre nel perimetro UBI l'85,2% a Full Time e il 14,8% a Part Time (nel settore rispettivamente 87,4% e 12,6%);
- nel perimetro ISP il 38,7% laureato, il 55,5% diplomato e il 4,8% con altri titoli di studio mentre nel perimetro UBI il 45,7% laureato, il 50,2% diplomato e il 4,2% con altri titoli di studio (nel settore

- rispettivamente 51,7%, 44,1% e 4,2%);
- nel perimetro ISP ha un'età media di 48,3 anni mentre nel perimetro UBI di 47,0 anni (47,4 nel settore).

Il costo del lavoro è diminuito da 5.166.800.000€ a 4.956.600.000€ nel perimetro ISP e da 1.427.600.000€ a 1.423.600.000€ nel perimetro UBI.

Nel perimetro ISP il 97,3% delle nuove assunzioni effettuate è avvenuto con contratto a Tempo Indeterminato e il restante 2,7% con contratto a Tempo Determinato, mentre nel perimetro UBI il 58,7% con contratto a Tempo Indeterminato, il 3,5% con Apprendistato e il restante 37,8% con contratto a Tempo Determinato, (nel settore 58,2% a Tempo Indeterminato, 9,3% con Apprendistato e 32,5% a Tempo Determinato).

Sono iscritte al Fondo Pensione di Gruppo ISP (e ad altre forme di Previdenza Integrativa presenti nel Gruppo) oltre 93.000 persone in Italia con un patrimonio destinato a prestazioni di circa 10 miliardi di Euro. Sono iscritte ai cinque Fondi del Gruppo UBI circa 24.000 persone in Italia con un patrimonio destinato a prestazioni di circa 1,8 miliardi di Euro.

Sono iscritte al Fondo Sanitario di Gruppo circa 213.000 persone. Il volume di contributi ha superato i 157 milioni di Euro annui, di cui circa 69 a carico aziendale. Sono iscritte alle diverse forme di copertura sanitaria presenti nel gruppo UBI circa 45.000 persone.

Nel perimetro ISP sono state effettuate 3.097 promozioni (di cui 1.453 per ruolo). Nel perimetro UBI sono state effettuate 1.635 promozioni (di cui 99 per ruolo).

Il Lavoro Flessibile è stato effettuato da 46.289 colleghi nel perimetro ISP e 14.049 nel perimetro UBI, per un totale rispettivamente di 2.669.908 e 918.607 giornate. Dell'insieme di queste giornate il 99,63% è stato svolto a casa (di queste l'8,63 per formazione), lo 0,7% presso Hub e lo 0,05% presso

Cliente.

Le Giornate di Sospensione Volontaria (SVL) sono state fruite nel perimetro ISP da 9.343 colleghi (pari al 16% dell'organico complessivo di riferimento), per un totale di 53.483 giornate e nel perimetro UBI da 10.767 colleghi (pari al 58% dell'organico complessivo di riferimento), per un totale di 150.003 giornate.

Nel perimetro ISP hanno fruito di formazione 56.520 colleghi per un totale di 1.277.520 giornate. Nel perimetro UBI hanno fruito di formazione 18.006 colleghi per un totale di 375.322 giornate. La formazione si è svolta per il 95,3% a distanza, per il 3,6% in aula, per lo 0,9% in affiancamento e per lo 0,2% al di fuori dell'azienda. Gli argomenti trattati sono stati: Normativa e istituzionale 30,8%; Bancassicurazione 24,5%; Finanza 13,0%; Comportamento manageriale 8,3%; Sviluppo commerciale 6,9%; Credito 4,9%; Informatica 4,5% Servizi 3,0%; Linguistica 1,1%; Migrazione 0,9%; Organizzazione 0,2%.

L'analisi di questi dati è come sempre molto interessante. Innanzitutto restituisce la fotografia dei due Gruppi che sono in corso di integrazione come realtà con indicatori simili, ma mai sovrapponibili e in alcuni casi significativamente diversi. Inoltre, descrive con chiarezza l'incidenza che la pandemia ha avuto su alcuni aspetti specifici, quali la Formazione e lo Smart Working: su questi temi è necessaria una grande attenzione per definire le nuove regole per una realtà che in ogni caso risulta mutata in modo strutturale. Infine conferma le caratteristiche di un'azienda con alcuni aspetti positivi (una percentuale di lavoro stabile, di part time e di donne con inquadramento almeno da Quadro direttivo più alte di quelle di settore), ma anche molte criticità in parte croniche (il costo del personale in diminuzione, l'età media che aumenta e supera quella di settore e un turn over insufficiente) e in parte che si affacciano per la prima volta (il numero di promozioni discrezionali ha superato quelle contrattate anche nel perimetro ISP).

Vincoli e opportunità, aspetti positivi da valorizzare e rafforzare e problematiche da correggere e superare saranno al centro delle prossime negoziazioni che entro fine anno dovranno portare alla completa armonizzazione contrattuale dei Gruppi di provenienza ISP e UBI e al complessivo rinnovo della Contrattazione di Secondo Livello nel nuovo Gruppo ISP.

dal sito Fisac Intesa Sanpaolo

---

## **Gruppo ISP: con una chiamata sei vicino al cliente**

### **CHIAMATE NON RISPOSTE: CON UNA CHIAMATA SEI VICINO AL CLIENTE**

Con immensa amarezza, nei giorni scorsi, abbiamo appreso che è stata inviata una mail a tutti i direttori, ai loro sostituti e ai coordinatori, nella quale si davano indicazioni operative e commerciali sull'ennesima "**campagna**" denominata "chiamate non risposte".

Tale campagna altro non è che il maldestro tentativo di nascondere che il problema è la cattiva organizzazione del lavoro e la cronica carenza di organici. Se tutte le filiali si trovano nella stessa situazione (cioè con una elevata percentuale di chiamate inevase) è davvero difficile sostenere che il problema siano solo i colleghi e le colleghe che non rispondono alle numerose chiamate dei clienti. Noi pensiamo

invece che uno dei problemi principali sia il fatto che la rete è al collasso per mancanza di sostituzioni.

**Quanto dobbiamo ancora aspettare le prime 51 assunzioni promesse dall'azienda per la rete?**

**Vista la carenza di organico nella nostra Area auspichiamo che i colleghi con Contratto misto in trasformazione nell'Area Torino e Provincia vi rimangano assegnati.**

I colleghi già pressati da ritmi esasperati (vendite assillanti, Lynch continue, reportistica quotidiana, etc..) contemporaneamente DEVONO:

- Servire il cliente che ha fissato l'appuntamento;
- Rispondere al telefono fisso;
- Rispondere al telefono cellulare;
- Rispondere quanto prima alle mail dei clienti
- Rispondere ai clienti che scrivono tramite l'Internet Banking;

**Quale dovrebbe essere la priorità nella gestione dei vari impegni?**

I colleghi della rete sono da tempo sottoposti a ritmi esasperanti con carichi di lavoro inattuabili ed inaccessibili. Questo ulteriore tentativo dell'azienda di scaricare sui colleghi i propri problemi derivanti da una latitante organizzazione del lavoro altro non fa che peggiorare le condizioni lavorative già da tempo minate dall'azienda.

**Una chiamata non risolve la mancanza di personale e la scarsa organizzazione del lavoro.**

Torino, 19 ottobre 2021

Fonte: sito internet Fisac Gruppo Intesa Sanpaolo

---

# Banca d'Italia: il numero sette

Tra gli infiniti numeri ne esistono alcuni che spiccano per proprietà matematiche e legami con la cultura e la tradizione.

Tra questi, c'è indubbiamente il numero sette.

Il sette evoca le virtù e i peccati capitali, le meraviglie del mondo, il numero dei mari e dei cieli nell'antichità, le vite di un gatto.

Sette sono le spose e i fratelli, i "magnifici", i nani di Biancaneve.

Sette le note, le chiavi musicali e i colori dell'arcobaleno.

Inoltre il sette è un numero primo, esprime la durata di una fase lunare e di una settimana.

Innumerevoli significati attribuiscono le religioni al numero sette.

Non sembrerebbe necessario trovargliene altri.

Non possiamo però dimenticare come, anche in Banca, il numero sette goda di una certa rilevanza e se probabilmente questo

non risulta a molti è solo perché, specialmente nell'ultimo periodo, ci si è piuttosto concentrati sul suo complemento a 100: il 93.

93 è infatti la percentuale massima di colleghi che si sono trovati in delocalizzato durante la pandemia.

7 è la percentuale di colleghi che, invece, hanno mediamente continuato a lavorare in presenza.

Non riconosciamo differenze sostanziali a queste due categorie di colleghi create dalla pandemia: stessa professionalità e dedizione, stessa rilevanza delle attività svolte e rispetto ai compiti dell'Istituto, stessa efficacia nel conseguirli.

Vale però anche la pena di approfondire cosa rappresentano:

Il 93 rappresenta la mole di attività eseguita da remoto in emergenza. Si è trattato di una situazione eccezionale e forse non tutto può essere sempre svolto da casa in questa misura, ma è vero anche che in molti settori sono aumentate produttività ed efficienza, lavorando in smart working.

In emergenza, poi, lo smart working non è stato una passeggiata: lavorare coi figli in dad e senza mezzi – arrangiandosi e improvvisando – rende più l'idea di cosa sia il lavoro "disagevole", più che quello agile.

Tuttavia vogliamo comunque nominare il 93 come numero della conciliazione vita lavoro, delle potenzialità della tecnologia, della riduzione dell'impatto ambientale e della resilienza in condizioni di emergenza.

Il 7 è invece il numero delle attività non remotizzabili e non sospendibili, perché "essenziali".

Sembrerebbe poca cosa, solo sette, ma nei fatti si tratta del numero che rappresenta i sacrifici fatti dai colleghi interessati, in genere addetti alle attività inerenti il circuito del contante, dalla produzione al ricircolo di

banconote, fino alla loro triturazione (sono peraltro sette i tagli di banconote in euro).

La pandemia di difficoltà ne ha portate tante: ci sono state chiusure temporanee in alcune strutture causate da contagi, e altre Filiali che si sono sobbarcate l'onere di coprirne l'operatività.

Tutto in un contesto di organici deficitari e in cui, spesso, la parola split team non ha potuto trovare applicazione.

È noto come spesso le esigenze di queste strutture vengano coperte con missioni o trasferimenti con dichiarazione di disponibilità, che però in pandemia non hanno potuto trovare applicazione.

Di sicuro allora il 7 è il numero della dedizione di questi colleghi.

Ma viste le difficoltà menzionate, rischia di diventare il numero dei luoghi di lavoro meno desiderabili in Banca: 7 come i GSP, 7 come le STC, 7 come BAN.

Eppure chi ci lavora svolge il proprio compito con professionalità indiscutibile e dedizione, e spesso proprio per il lavoro che fa non è interessato a fare un delocalizzato così intenso come la Banca immagina.

Noi crediamo che sia opportuno restituire a questi luoghi di lavoro e ai colleghi che vi operano la giusta rilevanza, specialmente dopo il periodo emergenziale trascorso: integrando le mansioni di coloro che desiderano fare smart working, ma **soprattutto integrando gli organici carenti ormai da troppo tempo**, perché, senza questo intervento, parlare di lavoro agile in queste realtà – in cui spesso le attività non delocalizzabili poggiano interamente sulle spalle (e sulla buona volontà) di poche persone – non ha senso, perché nessuna previsione di inclusione sarà concretamente praticabile.

Lo crediamo giusto specialmente dopo che la pandemia ci ha

dimostrato quanto questi luoghi di lavoro siano importanti per il nostro Istituto e per il Paese intero.

Lo smart working, l'orario di lavoro, gli organici non sono temi che riguardano i costi e i risparmi, i guadagni e i benefits.

Riguardano la qualità della vita e del lavoro, la collaborazione, la fiducia, la serenità.

Riguardano i diritti.

Riguardano il futuro.

E su questi temi non si può lasciare indietro quel 7 per cento.

*“A forza di cedere sette minuti, sette minuti, sette minuti, lasciamo che le cose vadano come sempre. Chi vinceva ieri vince oggi, chi perdeva ieri perde oggi, sempre uguale, sempre uguale, sempre uguale, di sette minuti in sette minuti, che tanto sono «poca cosa»”. (S. Massini, “7 minuti”).*

Roma, 12 luglio 2021

**La Segreteria Nazionale  
Fisac/Cgil Banca d'Italia**

**Fonte: sito Fisac Banca d'Italia**

---

# 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 OOSS 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>

---

## **Intesa Sanpaolo è veramente il miglior posto dove lavorare?**



Ce lo siamo chiesti assistendo al sorprendente entusiasmo con cui un altissimo numero (assai superiore alle attese) di colleghi ha deciso di aderire al fondo esuberi.

Ce lo siamo chiesti anche osservando il morale a terra dei colleghi che per motivi anagrafici o previdenziali non sono riusciti ad approfittare della finestra di uscita.

Insomma, qualche dubbio su una eventuale risposta affermativa

ci è venuta. E siamo andati a chiederci il perché di questi dubbi.

## **ORGANICI**

Tutte le filiali sono pesantemente sotto organico, essenzialmente a causa dei tanti colleghi fuorusciti per esodi o pensioni e non adeguatamente sostituiti.

I gestori base sono divenuti ormai introvabili e molte filiali sono nell'impossibilità di assicurare il servizio di cassa, con conseguenti gravi disagi per la clientela, per il personale e per le filiali limitrofe dotate del citato servizio. A questa incontrovertibile ed ineluttabile carenza di personale non è seguita una contestuale analoga riduzione dei carichi di lavoro, anzi! Le filiali, tra mille difficoltà, si sono dovute far carico, oltre che del lavoro ordinario, anche di quello straordinario: a cominciare dai finanziamenti per l'emergenza COVID-19, con il loro corollario di report quasi quotidiani e solleciti infiniti, per passare alle varie sospensioni delle rate di mutui e prestiti, ed approdare, ciliegina sulla torta, ai finanziamenti Inarcassa. E come non tener conto delle continue pressioni subite dai colleghi in accoglienza clienti, che troppo spesso sfociano nell'insulto, nella minaccia, talvolta addirittura nell'aggressione, con continue richieste di intervento da parte delle Forze dell'Ordine?

Ed a proposito di pressioni...

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

Il messaggio che ci sentiamo ripetere ad ogni inizio mese da oltre un anno è: "questo è un mese cruciale e decisivo per il raggiungimento degli obiettivi annuali". A questa affermazione seguono l'invariabile pletora di messaggi riguardanti la Tutela (ormai mantra ed ossessione per il nostro Gruppo).

Le ormai innumerevoli riunioni settimanali (praticamente spesso pluri-quotidiane), che coinvolgono tutto il personale della filiale già ridotto ai minimi termini per le circostanze

citare, non fanno che sottrarre tempo prezioso alla proposizione commerciale ed alle numerose altre attività. Ed ossessiva è la ripetizione, giorno dopo giorno, sempre degli stessi concetti: l'applicazione del metodo, il passo giornaliero riguardo la Tutela, il volume di flusso netto gestito. Peccato che non ci si renda conto che l'aumento delle pressioni commerciali non comporta una maggiore motivazione e coinvolgimento del personale. Anzi, demotiva colleghi già allo stremo, con conseguente ed inevitabile peggioramento dei risultati commerciali.

Si è arrivati al punto di pretendere che vengano fissati degli appuntamenti sulla Tutela condivisi, in video conferenza, con i clienti, lo specialista ed il Direttore di Area. Addirittura, si richiede che il Gestore, il giorno precedente l'appuntamento, debba condividere con lo Specialista l'approccio da avere con il cliente. In molti casi, per quanto riguarda gli strumenti finanziari, oltre all'impostazione dell'approccio, si fa esplicito pressante riferimento ai prodotti da collocare prima dell'incontro con il cliente. E allora la domanda è: come si fa a predisporre una proposta che vada incontro alle esigenze assicurative e finanziarie del cliente senza che questi sia presente per manifestare le proprie necessità? Come viene considerata, o meglio non considerata, la professionalità del Gestore che viene, di fatto posto sotto Tutela? E quanto tempo viene sprecato in questo modo?

A tutto ciò dobbiamo aggiungere il fatto che i Gestori non sono ormai più in grado di gestire la propria agenda che è sommersa, senza alcun tipo di filtro, da incontri fissati autonomamente da clienti e da non clienti (spesso per richieste banali risolvibili in autonomia) e dalla FOL che frequentemente fissa appuntamenti di soli quindici minuti per questioni che ne richiederebbero il quadruplo, creando accavallamenti, disagi e potenziali reclami. Bisognerebbe avere una maggiore attenzione per il prezioso e difficilmente sostituibile "capitale umano" e far cessare ogni forma, diretta o indiretta, frontale o subdola, di pressione

commerciale, ai fini di un ormai necessario rasserenamento del clima di filiale. Per impedire il mancato rispetto della dignità personale e professionale dei colleghi, andremo a segnalare tramite i canali ufficiali a disposizione, tutti gli episodi di cui verremo a conoscenza.

## **PULIZIE E SISTEMI DI PROTEZIONE**

La pandemia continua ad avere un forte impatto sulla vita, lavorativa ed extra-lavorativa, di ognuno di noi. E quali sono le misure assunte dalla prima banca italiana per ridurre il pericolo sul personale? Le agenzie hanno, mai come ora, necessità di pulizie approfondite per ridurre il rischio di contagio a tutela della salute di colleghi e clienti. Peccato che gli addetti alle pulizie, nelle poche ore che hanno a disposizione, non riescano neppure ad assicurare un decente normale servizio di pulizia quotidiana. Segnalata la circostanza alle funzioni preposte, si ottiene faticosamente un temporaneo aumento delle ore a disposizione con conseguente temporaneo miglioramento del servizio di pulizia, per ripiombare dopo poche settimane nella stessa identica situazione di partenza. Questo iter si ripete fino a che, inevitabilmente, vista la scarsezza dei risultati, ci si stanca di segnalare e ci si rassegna alla situazione quo ante.

Altra scelta incomprensibile, **superata in questi ultimi giorni grazie alle incessanti pressioni delle OO.SS., dopo quasi un anno dallo scoppio della pandemia**, era stata quella di dotare di barriere di plexiglass nonché la promessa di mascherine FFP2 soltanto alcune delle figure presenti in filiale, pretendendo, però, che tutto il personale indistintamente incontri la clientela per la proposizione commerciale, di fatto incrementando i rischi di diffusione del virus.

La situazione insomma non è più sostenibile. E allora ritorniamo alla domanda iniziale:

**“INTESA SANPAOLO È VERAMENTE IL MIGLIOR POSTO**

## DOVE LAVORARE?"

Roma, 11 marzo 2021

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN  
RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO ROMA – LAZIO

---

# ISP Area Abruzzo-Molise: emergenza su tutti i fronti



Mentre in tutto il mondo l'emergenza sanitaria è, purtroppo, ancora lontana dall'essere sconfitta, con tutto ciò che ne consegue, nel mondo lavorativo della rete ISP di Abruzzo e Molise a questa emergenza se ne aggiungono molte altre.

Abbiamo, ormai a livelli insostenibili, l'emergenza organizzazione e carichi di lavoro nelle filiali, l'emergenza organici, l'emergenza pressioni commerciali e chi più ne ha più ne metta... Insomma, nel posto più bello dove lavorare si vive una **EMERGENZA TOTALE, CONTINUA ED IN COSTANTE AUMENTO.**

Vediamo nel dettaglio, senza peraltro la pretesa di essere esaustivi, l'elenco delle maggiori criticità:

**ORGANIZZAZIONE E CARICHI DI LAVORO:** ormai è chiaro a tutti che l'ennesimo nuovo modello di servizio, entrato in vigore lo scorso anno, si è rivelato tutt'altro che efficiente scaricando sulle solite figure (gestori in primis) una miriade

di incombenze e responsabilità, acuite poi dallo scoppio della pandemia. In particolare sui Gestori Imprese e, ancor più sui Gestori Aziende Retail, che non possono contare neanche sugli addetti, sono confluite tutte le lavorazioni (e le relative responsabilità) delle pratiche legate ai "prodotti covid" che ben conosciamo, tutte urgenti, ed ora si sta per abbattere su di loro anche lo "tsunami" degli ecobonus 110%, la cui operatività si presenta oltremodo complessa e farraginoso. Il tutto su portafogli che dovevano essere "normalizzati" dal modello di servizio in termini di numerosità dei clienti gestiti ma che, invece, non sono mutati nella sostanza, trovando ancora filiali con solo uno o due G.A.R. con portafogli di 250/300 clienti ciascuno e "l'escamotage" di lasciarne altrettanti in capo al direttore che, naturalmente, non può gestirli e quindi li riversa operativamente su di loro. A ciò si aggiunge l'ulteriore criticità segnalataci dei continui spostamenti di clienti (anche affidati) da un portafoglio all'altro, di cui non si capisce il senso, costringendo i colleghi a ulteriori sforzi per conoscere ed aggiornare le posizioni. Tutto ciò mentre il telefono squilla di continuo e gli appuntamenti, fissati come da "applicazione del metodo", si susseguono per l'intera giornata in alternanza coi clienti che pervengono in filiale in autonomia, presentando i più svariati problemi che il gestore gli deve risolvere... Il risultato è una infinita massa di pratiche che riempiono gli angusti box dei gestori che, nessuno escluso, lanciano un solo grido: **"NON CE LA FACCIAMO PIU'"** e ricorrono, ormai sempre più numerosi, ad aiuti farmacologici per dormire o abbassare lo stress. **E' coerente tutto ciò con il miglior posto dove lavorare?**

**ORGANICI:** è chiaro che questa situazione è conseguenza della continua (ir)razionalizzazione delle filiali, con continue riduzioni di organico, uscite per esodi/pensionamenti sistematicamente non sostituite, e assunzioni numericamente irrisorie, limitate a quelle obbligatorie per legge o di figli di colleghi deceduti in servizio quindi a saldo zero (anche se

pagate a caro prezzo). Non ci risultano filiali che negli ultimi anni abbiano visto un aumento di organico, mentre ce ne sono molte (anche importanti) che hanno visto la riduzione dell'organico di svariate unità (anche decine) in costanza di numeri e clientela. Ora ci dicono che l'imminente fusione con Ubi risolverà tutti i problemi: **NON CI CREDIAMO PIU'** e chiediamo fin da subito un **cospicuo numero di assunzioni** anche sui nostri territori, e non solo con contratti misti, che si cominciano timidamente a palesare anche nelle nostre zone, e la cui efficienza ed utilità operativa per le filiali in cui vengono inseriti è tutta da verificare.

**PRESSIONI COMMERCIALI:** sappiamo che l'Azienda non ama questo termine prediligendo quello di "politiche commerciali". Vista la situazione sempre più pesante noi vogliamo invece chiamarle ancora diversamente: **OPPRESSIONI COMMERCIALI** con tendenza sempre più avanzata verso le **OSSESSIONI** commerciali. Perché, soprattutto nell'ormai famigerato comparto della tutela, gli obiettivi sono diventati una vera e propria ossessione, a partire dalle previsioni di vendita fino alla rendicontazione che, superato il resoconto quotidiano, si estrinseca anche attraverso telefonate e lync, ripetute più volte nella giornata. Il solo vero risultato di questo pressing è quello di distogliere i colleghi dal lavoro, dalla concentrazione e dall'attenzione "sana" al cliente. Insomma, **fanno solo perdere tempo e generano solo nervosismo, ansia e frustrazione nel personale**. In sempre più casi il saluto all'arrivo in filiale la mattina non è più "buongiorno, come stai" ma "quante polizze mi fai oggi? Ricordati che stai indietro quindi devi recuperare, quanti incontri hai pianificato?..." e così via... magari quando la filiale è in piena zona rossa o arancione. A tal proposito dobbiamo ancora stigmatizzare le pesanti sollecitazioni di taluni capi area e/o specialisti che indicano campagne e tutela day in filiale in periodi in cui la mobilità delle persone deve essere limitata allo stretto necessario.

Altro aspetto grave, demotivante ed offensivo della professionalità dei colleghi è quello di dire, senza congruo preavviso, di lasciar perdere qualsiasi altra cosa e dedicarsi solo alla vendita delle polizze come se tutto il resto potesse aspettare o ci sia qualcun altro che lo fa. E questo è ancora più grave nei confronti dei gestori Aziende e Imprese che possono pure fare impieghi e operazioni per milioni di euro, anche complesse ed altamente consulenziali (che sarebbe ancora il loro mestiere, quello per cui si sono formati e a cui hanno aspirato) ma che se non riescono ad abbinare la “polizzetta” all’imprenditore sembra non abbiano fatto niente. Secondo gli illuminati “capi” come può sentirsi motivato un gestore da tutto ciò? Quanto può durare tutto questo senza compromettere la stabilità e la salute di tutti?

Facciamo ancora appello all’Azienda e ai suoi vertici, affinché ci sia un pronto ritorno alla realtà, **praticabile e sostenibile**, con una vera “organizzazione” del lavoro e con più risorse umane.

Alle colleghe e ai colleghi ribadiamo di cercare di non farsi travolgere dagli eventi, di lavorare sempre con impegno e serietà **rispettando innanzi tutto le regole**, senza farsi prendere dalle tensioni commerciali ed **evitando forzature improprie** che potrebbero poi avere **conseguenze disciplinari anche gravi**. Rinnoviamo l’invito a segnalarci e denunciarci ogni eccesso e a far valere tutti i diritti, legislativi contrattuali e, soprattutto, di **rispetto della dignità di ognuno**. In mancanza potremo sollecitare i colleghi ad iniziare un percorso di mobilitazione.

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN  
COORDINAMENTI AREA ABRUZZO – MOLISE**