

Intesa Sanpaolo: se telefonando...



GRUPPO INTESA SANPAOLO

Ci sono giunte diverse segnalazioni su messaggi arrivati dai Capi Area ai Direttori, e dai Direttori ai Gestori, riguardo la gestione dei reclami inoltrati dai clienti per “difficoltà di contatto con le filiali”. Nei messaggi, in breve, si sollecitano i colleghi a tenere accesi i cellulari aziendali sia in filiale che in smart working, e viene detto che tali reclami verranno monitorati direttamente dal Responsabile di Banca dei Territori. Lasciateci dire che, se quest’ultima precisazione serve per far pressione sui colleghi, è davvero “un po’ triste”.

La difficoltà non è tenere acceso il cellulare aziendale, ma riuscire a rispondere!

Perché magari mentre suona il cellulare i colleghi sono già al telefono sulla linea fissa, stanno parlando di persona con un cliente, oppure stanno gestendo i numerosi messaggi che arrivano tramite internet banking e mail, o addirittura stanno cercando di calmare un cliente alterato...e potremmo continuare così.

L’idea, poi, di continuare a rispondere continuamente al telefono durante un appuntamento, come suggerito da qualche responsabile, non ci sembra convincente né professionale!

Certo possiamo richiamare il cliente! Quando però?

Perché sappiamo tutti che i carichi di lavoro in questo periodo sono elevatissimi, mentre i colleghi presenti in filiale sempre meno, tra astensioni obbligatorie per Covid,

ferie forzate e uscite per esodo.

Poi aprendo l'App Intesa Sanpaolo nella sezione "Parla con noi" troviamo un numero verde inesistente cui risponde il fischio di un fax...

PERCHE' LE CARENZE ORGANIZZATIVE DEVONO SEMPRE RICADERE SUI COLLEGHI?

Fisac-Cgil
Direzione Regionale Milano e Provincia

Banche: posso spegnere il telefonino aziendale?

Aumenta sempre più il numero dei bancari che vengono dotati di telefoni aziendali: ai Titolari di Filiale si aggiungono i referenti imprese, i vicari, coloro che si occupano di investimenti ecc...

Un investimento così significativo da parte delle aziende implica automaticamente che tutti coloro che hanno ricevuto lo smartphone dovranno, d'ora in poi, rispondere alle telefonate ed ai messaggi a qualsiasi ora del giorno e della notte? E che non potranno saltare una sola riunione in videochat dovunque si trovino e qualunque cosa stiano facendo?

Abbiamo avuto molte segnalazioni di alcuni responsabili che alimentano questa convinzione.

Le cose stanno davvero in questo modo? (spoiler: **assolutamente NO!!!**)

E allora andiamo a vedere cosa prevedono le normative

attualmente in vigore.

LA REPERIBILITA'

Se davvero dovessimo rispondere al telefono a tutte le ore e fornire chiarimenti e soluzioni a clienti e superiori, questo vorrebbe dire essere sempre reperibili.

La reperibilità è regolata dall'art. 40 del CCNL ABI. Questi i punti salienti:

- **La reperibilità dev'essere richiesta esplicitamente.**

La semplice consegna di un telefonino non è una richiesta esplicita.

- **La reperibilità è limitata ad addetti a particolari servizi: centri elettronici, personale addetto all'estrazione di valori, addetti a sistemi di sicurezza, al presidio di impianti tecnologici, servizi automatizzati all'utenza ecc..**

La consulenza non rientra tra i servizi per i quali può essere richiesta la reperibilità, e la ragione è evidente: i Bancari non sono chirurghi che operano i malati a cuore aperto. Non c'è **nessun motivo** per cui una richiesta in materia di investimenti o di finanziamenti debba trovare risposta alle 10 di sera o di domenica pomeriggio, e non possa invece essere rinviata alla mattina successiva, in orario di lavoro.

- **La reperibilità dev'essere pagata.**

Ai colleghi ai quali viene chiesto di essere reperibili dev'essere corrisposta un'indennità giornaliera con un minimo di € 13,95 ed un massimo di € 30,68 per reperibilità estesa alle 24 ore.

- **Nessuno può essere reperibile sempre.**

Il terzo comma dice espressamente che l'azienda deve predisporre opportune turnazioni tra i lavoratori ai quali viene richiesta la reperibilità.

Basterebbe questo solo articolo del CCNL a fare chiarezza su ciò che l'Azienda non può chiedere agli assegnatari di telefoni aziendali. Ma proprio per maggior chiarezza di fronte ad atteggiamenti volutamente ambigui da parte della Dirigenza delle varie Azienda bancarie, **l'accordo di rinnovo del CCNL sottoscritto lo scorso 19 dicembre** ha ribadito un importante principio.

IL DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE

L'**articolo 30** dell'accordo di rinnovo chiarisce in maniera inequivocabile alcuni importanti principi:

- **L'utilizzo delle apparecchiature aziendali in dotazione deve avvenire nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa.**

Quindi l'assegnazione di un telefono aziendale **non può comportare la riduzione o la limitazione del diritto al riposo giornaliero e settimanale, delle ferie e di qualsiasi assenza legittimamente giustificata.**

- **Non sono ammesse comunicazioni di lavoro su apparecchiature diverse da quelle aziendali.**

Un capo che pensasse di aggirare il legittimo diritto alla disconnessione inviando messaggi sul telefono personale, magari per rimproverare il destinatario di non aver venduto abbastanza prodotti nella giornata appena conclusa, **commetterebbe una violazione contrattuale.**

- **Fuori dall'orario di lavoro e nelle giornate di assenza, alle lavoratrici ed ai lavoratori non è richiesto di accedere e connettersi alla rete aziendale.**

Quindi è un nostro **preciso diritto** tenere spenti i telefonini ed evitare di ricevere comunicazioni aziendali quando non siamo in Azienda.

- **Qualora arrivassero comunicazioni e richieste aziendali fuori dall'orario di lavoro, il destinatario non è**

tenuto a rispondere o ad eseguirle prima del rientro in ufficio

Adesso che abbiamo visto cosa prevedono le norme contrattuali, torniamo alla domanda iniziale.

QUINDI POSSO SPEGNERE IL TELEFONINO AZIENDALE?

Il comportamento consigliato è questo: **il telefono aziendale va spento all'uscita dal lavoro e riacceso al rientro.**

E' un nostro diritto farlo: un diritto che non è piovuto dal cielo, ma per il quale ci siamo battuti duramente e **adesso che ci è stato riconosciuto dobbiamo esercitarlo, oppure lo perderemo rapidamente.**

Quando partiamo per le vacanze, la cosa migliore da fare è **lasciare il telefonino a casa.** E se durante le nostre ferie venisse organizzata una riunione in videochat possiamo stare tranquilli: riuscirà benissimo anche senza di noi.

In ogni caso sarebbe assurda e inaccettabile la pretesa di chi volesse farci interrompere le ferie per assistere alla riunione, motivandola con l'assegnazione dello smartphone aziendale.

A maggior ragione il telefonino va tenuto spento quando siamo in malattia: **chi sta male non può lavorare.** E siamo assolutamente certi che assistere a videochat, leggere messaggi o email e rispondere alle telefonate dei clienti non aiuti ad accelerare la guarigione.

In ultimo la raccomandazione che non ci stancheremo mai di fare: chiunque dovesse subire pressioni indebite **deve immediatamente informare il proprio rappresentante sindacale.**

Gli italiani si portano il lavoro a casa (e in ferie): 7 su 10 rispondono a mail e telefonate

Lavoratori sempre connessi, a casa come in vacanza. Gli italiani sono tra i più “stakanovisti” in Europa e rispondono a telefonate, email, call di lavoro anche durante il tempo libero. Dal work-life balance, la ricerca di equilibrio tra l’orario di lavoro e quello del tempo libero, si passa progressivamente a una loro sovrapposizione, il cosiddetto work-life blend. In barba al diritto alla disconnessione.

Lavoratori sempre “reperibili”

Oggi il 71% dei lavoratori italiani – secondo l’indagine del Randstad Workmonitor condotta in 34 Paesi – risponde a telefonate, email e messaggi di lavoro anche al di fuori dell’orario. Siamo al terzo posto in Europa, +6% rispetto alla media globale, e nel Vecchio Continente solo Portogallo e Romania sono più sollecitati di noi.

✘ Al lavoro in vacanza

Il 71% degli italiani si sente libero di staccare la spina almeno durante le ferie e si tratta soprattutto di uomini (76% contro il 66% delle donne). Ma oltre uno su due – il 53%, più di 10 punti sopra la media globale – confessa di restare “connesso” per gestire attività di lavoro anche durante il periodo di ferie.

La pressione dei datori di lavoro

La decisione di restare disponibili al lavoro anche nel tempo libero non è sempre volontaria, ma spesso dettata dalla pressione del datore di lavoro. Oltre metà degli italiani dichiara infatti che le aziende si aspettano che i dipendenti siano disposti a lavorare oltre l'orario d'ufficio (59%, contro il 56% della media globale) e che siano disponibili a rispondere a messaggi di lavoro nel tempo libero (52%, contro il 45% della media degli altri paesi).

Nel primo caso, fra i Paesi europei, soltanto Spagna (60%), Romania (65%) e Portogallo (75%) si sentono più sotto pressione, mentre nel secondo solo Portogallo (56%) e Romania (57%).

Le aspettative aziendali sono più elevate sugli uomini (rispettivamente 63% e 58%, contro il 55% e il 47% delle colleghe) e sui lavoratori al di sotto dei 45 anni (il 65% è disponibile oltre l'orario e il 59% risponde nel tempo libero, contro il 52% e il 43% dei dipendenti senior).

Il work-life blend incompiuto

Se la dilatazione dei tempi di lavoro a danno della vita privata è già una realtà, d'altro canto solo il 54% degli italiani gestisce abitualmente questioni personali durante l'orario lavorativo, all'ultimo posto del ranking globale e ben 13 punti sotto la media.

Sono soprattutto le donne a portare avanti questa tendenza (56%) e gli under 45 (62%), mentre sono più restii a farlo gli uomini (52%) e i lavoratori senior (44 per cento).

«La trasformazione in corso porta con sé delle opportunità – commenta Valentina Sangiorgi, chief hr officer di Randstad Italia – , ma anche il rischio che i lavoratori si sentano stressati e sotto eccessiva pressione. Le imprese devono impegnarsi a promuovere la stessa flessibilità da entrambi i lati, riuscendo a rispettare i tempi di disconnessione e

valutando i dipendenti in base ai risultati, per migliorare la produttività, anche grazie a motivazione e coinvolgimento».

Fonte: www.ilsole24ore.it

BNL: in ferie con il cellulare spento

Care colleghe e cari colleghi, care iscritte e cari iscritti, ci giungono notizie di comportamenti inqualificabili da parte di **“capetti”** vari da più parti d’Italia.

C’è chi giudica eccessivo il numero di malattie di una determinata agenzia e invita i **“rei”** a chiedere scusa al proprio direttore e ai colleghi. C’è chi **“invita”** a tenere il cellulare di servizio sempre acceso, ancor più se si è in ferie o in malattia, perché **“potremmo aver bisogno di te”**.

Io non credo che comportamenti di questo genere siano colpa del caldo asfissiante di questi giorni, credo altresì che questi comportamenti siano figli di un distorto ragionamento che assimila il concetto di assenza a quello di assenteismo, e di un altrettanto distorto senso del dovere.

Se la banca ritiene che qualche collega si finge malato, applichi la legge, invii una visita di controllo, se la banca ha necessità che qualche collega debba rendersi sempre reperibile, la paghi questa **“reperibilità” come prevede il Contratto Nazionale di Lavoro.**

Ritengo che questi comportamenti, associati ai tanti che sfociano in **“pressioni”** indebite siano inqualificabili e vanno denunciati. Chiedo a tutti voi di opporvi ad atteggiamenti che, di fatto, azzerano conquiste sociali e contrattuali che

sono costate tanti sacrifici denunciando questi fatti ai nostri Rappresentanti Sindacali.

La Segreteria nazionale di Coordinamento della FISAC, interverrà prontamente presso l'azienda ogni qualvolta si verificano casi del genere.

Auguro buone ferie a chi le deve fare e una buona estate a tutti.

Alfonso Airaghi

Segretario responsabile FISAC del Coordinamento Nazionale del gruppo BNL

Scarica il volantino unitario