

# 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**

---

# **Intesa Sanpaolo: provvedimenti per l'emergenza Covid. Non basta!**

dal sito Fisac Intesa Sanpaolo

*5 novembre 2020*

DELEGAZIONI TRATTANTI UNITARIE

---

In fase di avvio dell'incontro odierno abbiamo chiesto di essere tempestivamente informati e coinvolti in questa nuova fase di emergenza, tenendo conto della nuova realtà del Gruppo che presenta differenze organizzative ed esperienze pregresse.

L'Azienda ha dichiarato la massima disponibilità ad allineare tutti i canali informativi e al coinvolgimento del tavolo sindacale ISP e UBI.

L'Azienda ha rappresentato poi i provvedimenti che saranno adottati a seguito dell'emanazione del DPCM a partire da

domani, 6 novembre, sia per le Filiali ISP sia per le Filiali UBI Banca, che vanno ad integrare le misure già adottate per le Strutture Centrali.

### **ZONE ROSSE (Regioni o Comuni)**

Nelle Filiali, sia ISP che UBI, con organico di almeno 12 risorse si procederà alla suddivisione del personale in due turni di lavoro che saranno presenti fisicamente in Filiale a giorni alterni. Nelle giornate di non presenza in Filiale si effettuerà il lavoro flessibile/formazione flessibile. Sono confermati gli attuali orari di cassa e consulenza, ma sarà possibile svolgere solo un elenco specifico di attività.

Nell'organico della Filiale sono ricompresi i part time, le assenze per malattia e per ferie. Non sono compresi i lungo assenti, immunodepressi e con L. 104 per sé in astensione cautelativa.

Le Filiali Esclusive seguiranno l'organizzazione della Filiale Retail co-locata.

Si applicheranno le stesse regole per le Filiali Imprese e i Centri Estero.

L'Azienda ha chiarito che i mini sportelli UBI rimarranno aperti.

I Centri Corporate / Imprese / Private UBI seguiranno la prassi già adottata nella scorsa primavera.

Gli Specialisti opereranno dalla Filiale/Sede di assegnazione ed i Direttori di Area sceglieranno una Filiale osservandone la turnazione.

### **ZONE ARANCIONE E ZONE GIALLE**

Non sono previste variazioni di orario per le Filiali.

Con riferimento alle Strutture Centrali delle Zone Rosse e Arancione, l'Azienda ha confermato che la pianificazione di novembre dovrebbe essere idonea ad affrontare la nuova situazione; ha comunque inviato una comunicazione ai Responsabili al fine di valutare una revisione della programmazione per limitare la presenza di personale alle effettive necessità.

Tutte le Agenzie ISP Casa resteranno chiuse al pubblico, non essendo l'attività di intermediazione immobiliare inserita tra quelle consentite, e i colleghi lavoreranno in smart working.

L'Azienda ha dichiarato che le misure adottate sono legate alle decisioni del Governo e alla definizione delle Zone, pertanto potrebbero variare.

**Come Organizzazioni Sindacali abbiamo dichiarato che i provvedimenti fin qui adottati dall'Azienda sono insufficienti alla luce dell'evoluzione epidemiologica e abbiamo richiesto:**

- Turnazioni anche per le filiali con organico inferiore a 12 risorse
- L'estensione della turnazione a tutte le zone
- La chiusura delle filiali minimali
- L'aumento del numero degli steward, in particolare per le filiali in turnazione
- La limitazione dell'operatività alle attività strettamente necessarie per tutte le filiali e la cessazione da parte dei Responsabili di ogni sollecitazione commerciale
- La rapida installazione dei plexiglass già previsti e l'estensione a tutte le postazioni.

In merito alle previsioni sulla **genitorialità**, l'incontro è stato aggiornato alla settimana prossima, dopo quello già previsto in sede ABI con le Segreterie Nazionali. Continua pertanto l'applicazione di fatto di tutte le norme previste sulla genitorialità.

Ribadiamo ancora una volta che occorre far prevalere una maggiore attenzione negli interventi volti alla tutela della salute di tutte le lavoratrici e i lavoratori.

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

---

**Intesa: plexiglas,  
turnazioni, vaccini  
antinfluenzali**

*22 ottobre 2020*

Delegazione trattante

---

**L'AZIENDA FINALMENTE DICE SÌ AL  
PLEXIGLAS!  
(e le altre previsioni per gestione  
pandemia)**

L'azienda ci ha informato ora che dopo le nostre reiterate e pressanti ha finalmente accettato di installare gli schermi in plexiglas nelle filiali, relativamente alle casse ed alle postazioni di accoglienza. Il tempo è quello strettamente necessario per approvvigionamento ed installazione, dando priorità alle filiali con i maggiori problemi sul distanziamento. Come FISAC/CGIL abbiamo richiesto la massima

celerità per le zone particolarmente colpite dalla pandemia.

Dal 26 ottobre proseguono gli accessi in filiale con appuntamento come ora, estendendolo anche alle filiali UBI. Le filiali Private di Intesa con organico superiore a 4 persone adotteranno una turnazione a giorni alterni, su base settimanale.

**Come FISAC/CGIL abbiamo chiesto una generalizzata e forte attenzione a tutte le filiali, che preveda il ripristino delle turnazioni con una presenza massima di non oltre il 75% del personale per tutta la rete.**

\*\*\*\*\*

**Rientri in Sede Centrale:** dal 2 novembre la pianificazione dovrà prevedere una media stabile di presenza del 20% dell'organico, senza obblighi relativi al singolo collega, ed una saturazione degli spazi del 30%.

\*\*\*\*\*

**L'azienda ha confermato che l'accordo di Gruppo sulla genitorialità' continua ad essere applicato di fatto in attesa delle evoluzioni al riguardo in sede nazionale.**

\*\*\*\*\*

L'azienda ha **acquistato 30.000 dosi di vaccini antinfluenzale per i dipendenti**. Da lunedì indicativamente si potrà fare la richiesta ai fini di stabilire una graduatoria, con questo ordine:

- Soggetti fragili che non riescono a farsi vaccinare da asl
- Età
- Presenza nel nucleo familiare di figli fra 0 e 19 anni

La somministrazione sarà effettuata presso la Rete di RBM my assistance, dove sarà possibile anche vaccinarsi per

l'antipneumococco carico del collega con prezzo convenzionato.

dal sito Fisac Intesa Sanpaolo

---

## **MPS: decisioni intempestive**

L'azienda ci ha rappresentato l'esigenza di intervenire con maggiore presidio fisico sul territorio per garantire un'adeguata erogazione delle nuove misure economiche di sostegno alle imprese e ai privati, compiti che come OO.SS. **riteniamo possano continuare a svolgere attraverso anche l'utilizzo del lavoro agile per tutte le attività propedeutiche, come del resto previsto e normato dalla stessa Azienda.**

Riteniamo quindi **intempestiva** la decisione della Banca riguardante l'apertura già dalla prossima settimana, in pieno lockdown, delle 60 filiali Paschi Valore Top e dei Centri Specialistici concedenti per cinque giorni alla settimana.

A tal proposito, **saranno mantenute le tutele precedentemente negoziate**: apertura al pubblico di mattina solo su appuntamento preso dal cliente e con operatività di cassa limitata a tre giorni (non è previsto il servizio di cassa il martedì e giovedì), turnazione delle presenze con 2 team rigorosamente separati, organico minimo a 7 risorse di cui 2 cassieri, con i presupposti necessari della dotazione di tutti i dispositivi di protezione (gel, mascherine, guanti, plexiglass) e sanificazione quotidiana dei locali. Nelle filiali prive di queste misure di protezione, l'apertura

rimane a giorni alterni.

La Comunità Scientifica e lo stesso Governo italiano confermano che siamo ancora nella cd. **“Fase Uno”** e partendo da queste considerazioni, che facciamo nostre, **non possiamo che giudicare in termini negativi l’orientamento aziendale**, emerso sempre nell’incontro, di una valutazione tendente alla riapertura di tutte le filiali sull’intero territorio nazionale ancora prima del termine attualmente fissato per le misure restrittive del 3 maggio.

Queste OO.SS. sono consapevoli del ruolo fondamentale che il nostro settore riveste in questo momento di emergenza sia come servizio pubblico essenziale che come supporto all’economia, ma sono parimenti convinte che tale ruolo possa essere svolto avendo **l’obiettivo fondamentale della tutela della salute di dipendenti e cittadini** programmando la fase di riapertura in sicurezza, con la massima cautela e con l’esigenza di valutare non solo i rischi nei luoghi di lavoro ma anche quelli esterni relativi alla mobilità delle persone.

Siena, 17 aprile 2020

**Le Segreterie**

Scarica il PDF di questo articolo