



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

**ALLE/AGLI ISCRITTE/I UILCA**

## **INCONTRI TRIMESTRALI di AREA**

Venerdì 1° febbraio si sono conclusi per la nostra Direzione regionale gli incontri, previsti trimestralmente in ciascuna Area, ai sensi dell'art. 5 del Protocollo delle relazioni industriali del 23 dicembre 2010.

Oltre agli aggiornamenti consueti in materia di organici, formazione, orario di lavoro e sicurezza, sono state affrontate le principali problematiche caratterizzanti i nostri territori.

In tali incontri inoltre sono state denunciate con forza dalla Uilca le **pressioni commerciali** inaccettabili in sé e ancora meno comprensibili in un territorio come il nostro in cui alle oggettive difficoltà derivanti dalla crisi economica si sommano le disfunzioni organizzative e le criticità connesse a migrazioni informatiche e accorpamenti di filiali conseguenti al processo di riordino territoriale.

Durante la trimestrale dell'Area Firenze è stata approfondita la situazione della struttura di Intesa Sanpaolo Group Services di Firenze ed è stata affrontata la questione inerente la formazione de personale *over 55*.

Nelle pagine successive il dettaglio degli argomenti trattati.

Cari saluti

I coordinatori territoriali Uilca

**Per segnalazioni e ulteriori approfondimenti non esitare a contattare i coordinatori Uilca della tua Area.**

### **Attuale assetto Direzione Regionale**

Nel corso del 2012 la nostra Direzione regionale ha completato l'atteso processo di riordino territoriale. L'assetto attuale vede la presenza di un unico marchio in Umbria con la creazione di Casse di Risparmio dell'Umbria, due marchi in Toscana, Banca CR Firenze e Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia, la compresenza nel Lazio di



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

Intesa Sanpaolo, Cassa di Risparmio di Civitavecchia, Cassa di Risparmio di Rieti, Cassa di Risparmio di Viterbo, Credito sardo in Sardegna. Le filiali al di fuori del perimetro della Direzione regionale sono state oggetto di cessione alle banche del Gruppo di riferimento per quei territori.

Il personale della Direzione Regionale, coerentemente a quanto previsto dalla regolamentazione interna e a quanto già fatto nelle altre Direzioni regionali è Intesa Sanpaolo (i colleghi non di provenienza ISP sono stati interessati da cessioni individuali di contratto).

Il personale delle singole aree invece è alle dipendenze della banca di riferimento nell'area (anche in questo caso a colleghi di diversa provenienza è stata proposta la cessione di contratto).

**Abbiamo contestato all'Azienda le tante disfunzioni e criticità che non hanno consentito al personale interessato dal processo sopra descritto di poter lavorare con la dovuta serenità compatibilmente con la complessità degli interventi.** L'Azienda ha ammesso che i riordini territoriali della nostra Direzione hanno comportato oggettivamente maggiori difficoltà, in quanto la scelta è stata quella di realizzare contemporaneamente al riordino dei marchi anche un buon numero di accorpamenti delle filiali. Tale scelta è stata fatta considerando l'opportunità di intervenire con maggiore tempestività non rimandando a momenti successivi quegli accorpamenti che già erano tecnicamente possibili.

Nel corso del 2013 proseguirà la razionalizzazione delle filiali che pone ovviamente anche problematiche di tipo immobiliare.

## **Progetti di sviluppo - Pressioni commerciali**

L'Azienda ha illustrato alcuni **dati di natura commerciale**. La nostra Direzione regionale dal punto di vista degli impieghi sconta rispetto alla media una maggiore rischiosità della clientela affidata, mentre dal lato raccolta pur presentando un indice di produttività (il riferimento è all'indicatore *Abi masse intermedie per addetto*) inferiore rispetto alla media Banca dei Territori, esprime una percentuale di successi nei contatti superiore. Sulla base di queste considerazioni sono state sviluppate e incentivate iniziative volte a incrementare contatti e acquisizione di volumi, masse, clientela.

**Abbiamo richiesto che fossero illustrati le iniziative in corso e in particolare il recentissimo Progetto redditività.** L'Azienda ha spiegato che oltre ai cosiddetti *Progetto ROA* e *Progetto Crescita e Territorio*, recentemente la nostra Direzione Regionale ha dato vita a una iniziativa volta a meglio comprendere le dinamiche commerciali, le esigenze specifiche, le best practices partendo dall'osservazione di



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

portafogli family e personal confrontandoli con i bench mark a livello di gruppi omogenei di filiali all'interno di un coordinamento per ciascuna area.

Il progetto è già partito con l'individuazione di un sottogruppo omogeneo di filiali all'interno di un solo coordinamento scelto nell'ambito delle singole Aree, con eccezione di Casse dell'Umbria che parte con il mese di febbraio.

Il quadro illustrato dall'Azienda, che si colloca nel più ampio scenario in cui il nostro settore opera, caratterizzato non solo da forti tensioni che investono alcuni importanti Gruppi in particolare (ai dipendenti dei quali va tutta la nostra solidarietà), ma anche la spinta concorrenza proveniente da operatori non creditizi su prodotti tradizionalmente bancari, rende sicuramente necessario tutto l'impegno che il personale da sempre mette nell'espletamento dei propri compiti e una ancora maggiore focalizzazione di tipo commerciale. La condivisione di questo orientamento a garanzia dei livelli occupazionali è anche alla base di accordi sottoscritti dalla Uilca e dalle altre Organizzazioni Sindacali, tuttavia **abbiamo contestato ancora una volta con forza sollecitazioni, presenti in tutte le Aree della nostra Direzione regionale, che per frequenza, modalità e contenuti non possono che inquadarsi come pressioni commerciali.** Se progetti e iniziative volte a migliorare lo scambio di conoscenze, informazioni, competenze e a meglio tarare l'incisività e l'efficacia commerciale non possono che apparire scelte appropriate, **abbiamo dichiarato di non ritenere accettabile che:**

- I colleghi siano tempestati di telefonate, file di reportistica, richieste di completamento di obiettivi già all'inizio del periodo di riferimento;
- Siano strumentalizzate le graduatorie per incentivare forme di competitività non concepibili in un contesto che richiede la collaborazione di tutti, con l'effetto al contrario di produrre demotivazione e senso di inadeguatezza;
- Si formulino vere e proprie minacce creando allarmismo, arrivando anche a invitare i colleghi alla delazione di lavoratori non adeguatamente operosi.

L'Azienda ha dichiarato che quanto da noi descritto non è il tipo di input che dà né che intende dare. **Abbiamo richiesto che comportamenti come sopra descritti cessino e vengano presi opportuni provvedimenti affinché sia ripristinata una comunicazione degli obiettivi aziendali corretta e rispettosa della dignità e della professionalità dei colleghi.**

**La Uilca ritiene che comportamenti indebiti non possano che essere censurati ed è sempre a vostra disposizione per segnalazioni e vostre richieste in merito.**



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

## **Lavoro straordinario**

Abbiamo contestato all'Azienda situazioni che appaiono in contrasto con le disposizioni in ordine al blocco del lavoro straordinario esplicitate in apposita circolare aziendale.

In particolare abbiamo rilevato:

- mancata autorizzazione di lavoro straordinario ancorché caratterizzato da *urgenza e indifferibilità* (comprese le casistiche di carico bancomat e ricerca di differenze di cassa);
- mancata esplicitazione dei motivi per cui viene negata l'autorizzazione da parte del personale di area;
- effettuazione di lavoro straordinario anche in assenza di autorizzazione o a prescindere da essa, o addirittura svolto dopo aver timbrato l'uscita;
- svolgimento di riunioni durante la pausa pranzo o a conclusione dell'orario di lavoro;
- caricamento del bancomat durante la pausa pranzo per evitare di fare lavoro straordinario o doverlo richiedere.

L'Azienda ha ribadito che l'urgenza e indifferibilità sono presupposti per la richiesta da parte del responsabile ai propri collaboratori di effettuazione di lavoro straordinario. La richiesta non comporta obbligo per il dipendente, che pertanto può anche non concedere la prestazione. Ove vi sia tale disponibilità la richiesta di autorizzazione al personale di area può essere fatta anche entro la giornata successiva.

E' stato altresì dichiarato dall'Azienda che: è in corso un attento monitoraggio delle causali NRI inserite, come da noi richiesto; i comportamenti scorretti e non rispettosi sia della normativa sul blocco degli straordinari che quella sulla sicurezza non sono ammessi ed espongono a provvedimenti disciplinari.

**Abbiamo chiesto all'Azienda che si adoperi concretamente affinché sia chiaramente esplicitato a tutti i colleghi, in primis i responsabili, quali sono le norme da seguire e che ci sia da parte del personale di area un approccio chiaro e collaborativo.**

In merito alle riunioni svolte durante la pausa pranzo o al termine della giornata lavorativa, l'Azienda ha specificato che non trattandosi di attività lavorativa ancorché di interesse per i dipendenti, questi comunque possono ritenere di non prendervi parte



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

ed è demandata alla sensibilità del responsabile l'individuazione delle migliori soluzioni. In proposito **abbiamo espresso la nostra contrarietà all'impostazione aziendale, non fosse altro per la modalità con cui tanto l'effettuazione della riunione quanto il prendervi parte vengono sollecitate.**

***Anche su questo tema vi invitiamo a farci pervenire le segnalazioni che riterrete più opportune e siamo a vostra disposizione per chiarimenti e approfondimenti.***

## **Orari estesi**

Abbiamo evidenziato le problematiche che stanno caratterizzando la fase di avvio del progetto e che ne complicano non poco la positiva riuscita nonostante il notevole sforzo e la collaborazione del personale interessato.

Come già evidenziato dalle delegazioni trattanti nel recente incontro del gennaio scorso, l'aver intrapreso la fase pilota con un'invarianza del personale, non essendoci una redistribuzione della clientela su tutte le fasce orarie, ma permanendo la concentrazione in quelle ordinarie, si creano picchi di affluenza gestibili con grande fatica. L'Azienda ha ribadito che la fase iniziale è caratterizzata da un'elevata standardizzazione utile per evidenziare gli aspetti su cui intervenire. La funzione marketing poi sta attuando un monitoraggio continuo dell'affluenza della clientela sulle diverse fasce orarie.

Ulteriori elementi di flessibilità saranno introdotti sulla turnazione nell'ottica di una migliore gestione anche su turni settimanali pianificati mensilmente. Anche per le prossime partenze è previsto che i gestori del personale e l'assistenza organizzativa prendano contatto con le filiali interessate.

Abbiamo chiesto all'Azienda che le filiali che apriranno con orario esteso a partire dal mese di aprile: vengano messe in condizione di poterlo fare in modo da conciliare i tempi di vita – lavoro delle persone con le esigenze organizzative; siano fatti gli interventi necessari sotto il profilo della sicurezza; vengano effettuate correttamente le comunicazioni al personale specie in ordine alle possibilità di rinnovo/concessione del part time.

***Sulle tema degli orari estesi siamo a disposizione per le vostre segnalazioni (qualcuno di voi già ce le ha fatte pervenire) che vi invitiamo a formularci sia per quanto attiene l'emergenza di criticità da gestire sia per quanto attiene elementi di positività e buone pratiche. Vi ricordiamo che sull'argomento potete contattare i quadri Uilca presenti sul territorio (o scrivere a [uilcafi.uilca@gmail.com](mailto:uilcafi.uilca@gmail.com)).***



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

**UILCA Coordinamenti territoriali**

**Area Firenze - Area Toscana - Area Centro**

## **Intesa Sanpaolo Group Services**

La struttura della Direzione Operations di Intesa Sanpaolo Group Services per l'anno 2013 sta elaborando un piano di dettaglio della propria riorganizzazione nel quale verranno definite tempistiche e dimensionamenti delle strutture. L'obiettivo è di centrarla ulteriormente sulle attività e non sugli Hub territoriali al fine di recuperare ulteriormente in efficienza e contenimento dei costi.

Per quanto attiene la struttura di Isgs di Firenze si amplierà con il passaggio di quella parte del servizio Immobili attualmente presente nella struttura di sub-holding. Completato il piano di sviluppo riprenderanno i colloqui con il personale attualmente in distacco su Isgs.

Secondo le dichiarazioni aziendali la scelta di destinare alla struttura fiorentina le lavorazioni dell'estero e della tesoreria risponde all'ottimizzazione dei volumi e delle competenze in un'ottica di efficientamento.

Firenze, 1 febbraio 2013

I coordinatori territoriali **UILCA**