



## GLI ATTUALI PUNTI DI ATTENZIONE

La fase emergenziale sta durando da un anno e da troppo tempo i vecchi problemi si acuiscono senza che le nostre considerazioni e richieste abbiano un concreto seguito. La direzione HR ci sta anche ad ascoltare, perché lo deve fare, ma non riscontriamo che le nostre osservazioni sugli aspetti critici di questo periodo siano mai state prese davvero in considerazione. Un anno è un periodo troppo lungo per negare che questa si sta avviando ad essere la nuova normalità. Ci siamo ripetutamente sentiti dire che “già che siamo così tanto fortunati da non rischiare di perdere il posto di lavoro, possiamo fare ancora di più”. Adesso ci sentiamo rispondere che “fuori fa molto freddo” ma la musica non cambia. Rassegniamoci: questa è diventata la nuova normalità. Non si parla del domani perché oggi decide tutto il datore di lavoro, che ritiene di poter continuare a bandire nel futuro il confronto e la mediazione, tanto da sentirsi autorizzato a disapplicare le norme contrattuali. No, non stiamo esagerando.

Nella maggior parte degli uffici i carichi di lavoro sono diventati insostenibili. La pandemia ha portato una contrazione dei volumi soltanto nelle filiali, ma altrove gli organici appaiono vistosamente sempre più inadeguati.

**L'orario di lavoro è diventato indefinito, le retribuzioni risultano diminuite per effetto del mancato riconoscimento del compenso per le prestazioni straordinarie, il lavoro ha invaso il nostro privato, le spese personali per i consumi correlati all'attività lavorativa sono lievitate.** Sono cambiate le forme di controllo e capita di non sentirsi più liberi a casa propria. E' necessario intervenire con urgenza a correzione delle distorsioni di questo sistema, partendo dalle criticità più evidenti.

### REMOTIZZAZIONE CONTACT CENTER

Va immediatamente rivisto il metodo di controllo: non è tollerabile per operatori esperti e perfettamente autonomi venire quotidianamente bombardati da continui solleciti a rispondere mentre sono già occupati in cuffia. E' fisiologico: questo genere di pressioni non risolverà le code dei consulenti, se dedicato a rispondere ad una rete in continua crescita è sempre lo stesso numero di addetti e l'operatività diventa ogni giorno più complessa. Da un anno a questa parte gli operatori non hanno avuto la possibilità di ricevere formazione su tutte le novità intervenute perché ogni attimo del turno deve essere dedicato a rispondere. La formazione non può essere relegata in via esclusiva alla buona volontà che si è in grado di trovare dopo l'orario di lavoro: dopo 7 ore e 12 minuti incollati costantemente alla cuffia, senza

pause diverse dall'intervallo del pranzo, nessuno ha l'energia per dedicarsi alla formazione e relegare tutta la formazione extra orario non è conforme alle previsioni del contratto nazionale. E' evidente che non risolveremo queste criticità continuando ad esternalizzare le attività del call center clienti a CSE. Ci vuole una riorganizzazione culturale immediata e radicale del servizio. Gli operatori non tollerano di dover continuamente giustificare perché non sono disponibili da alcuni secondi, durante i quali devono statisticare manualmente le chiamate ricevute. È mai possibile che questo sia l'unico servizio nel quale da quasi un anno a questa parte non siano state fatte riunioni d'ufficio per sentire dubbi e proposte degli addetti?

Avevamo già chiesto una ridefinizione dei turni che limitasse il tempo di adibizione alla cuffia a favore di altre attività lavorative, e lasciasse lo spazio ad indispensabili pause, peraltro raccomandate da sorveglianza sanitaria. **Le pause, obbligatorie per tutti i videoterminalisti, vanno regolamentate:** è l'unico modo per garantirle. **Richiediamo di limitare il tempo di adibizione alla cuffia a 5 ore e 30 minuti all'interno del turno.**

**Richiediamo inoltre di ripristinare da subito la chiusura del servizio assistenza ai consulenti un pomeriggio al mese,** per consentire l'aggiornamento professionale periodico, prassi introdotta e subito sospesa per pandemia.

Ci chiediamo ancora perché l'azienda consenta che in questa direzione la fruizione dei permessi ex festività venga da sempre subordinata all'esaurimento delle ferie maturate. Non è contrattualmente previsto. Se le difficoltà a garantire la fruizione delle ferie sono così insormontabili, significa inequivocabilmente che l'organico è troppo striminzito.

Dalle impressioni raccolte, abbiamo sviluppato la sensazione che una certa insufficienza degli organici sia diffusa un po' dappertutto. Desideriamo approfondire accuratamente con l'azienda il tema "adeguatezza degli organici" e quindi abbiamo chiesto di anticipare parte dell'incontro annuale che avrà luogo a metà marzo. Siamo ben felici di continuare a raccogliere le vostre considerazioni al riguardo in vista dell'incontro.

## **TICKET DI CHECK-IN SU EMPLOY APP**

Avevamo già sollevato le nostre perplessità sul metodo, che presenta non poche opacità: ad esempio l'obbligo di installare la app su dispositivi personali e quindi di avere un telefono idoneo a supportarla; l'obbligo per i people manager di giustificare la necessità di richiamare in ufficio gli addetti alle sedi direzionali, la gestione delle turnazioni tra lavoro in sede e da casa. Le perplessità non sono scemate, ma troviamo assolutamente inaccettabile che non sia consentito, nel caso di omissione del ticket per qualunque motivo, rilasciare le liberatorie per l'azienda in forma cartacea per poter andare al lavoro. Chi non può essere remotizzato non può essere obbligato a prendere un giorno di ferie se ha omesso la produzione del ticket, perché la sua presenza in sede era già prevista e le ferie vanno programmate (e questa non è programmazione). **Chiediamo il ripristino dei giorni di ferie imputati d'ufficio a tutti i non remotizzati ai quali l'azienda non ha consentito l'accesso alle sedi per assenza di ticket.** Le altre società del gruppo Generali accettano la presentazione di manleva cartacea da parte dei dipendenti che non hanno fatto il ticket di check-in.

## **DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE**

Se ne parla dappertutto, in Europa e nel mondo, ma rimane per lo più solo un'idea platonica. Per iniziare a riconoscere ai dipendenti questo diritto universalmente riconosciuto chiediamo alla Banca un intervento concreto:

- 1) **Impedire il proseguimento della call dopo le 17.30** dei giorni lavorativi;
- 2) **Interdire l'invio di mail dopo le 17.30**, sempre nei giorni lavorativi, comprese le mail automatiche di autorizzazione ad entrare in sede nei giorni programmati.

## **ORARIO DI LAVORO IN REMOTE WORKING**

Considerato il definitivo diniego di riconoscere qualunque compenso alle prestazioni oltre le 7 ore e mezza giornaliere per il pregresso della remotizzazione emergenziale, chiediamo di consentire durante l'anno in corso, che ciascuno possa optare tra il pagamento delle prestazioni straordinarie effettuate nelle giornate di presenza in sede o il conferimento in banca ore senza dover arrivare alle prime 50 ore annue, superando quindi la fascia di flessibilità prevista dal ccnl.

## **FRUIZIONE DELLE FERIE A MEZZE GIORNATE**

Per agevolare la fruizione delle ferie chiediamo sia ufficializzata la possibilità di avvalersene anche a mezzogiornate e non solo a giornata intera.

## **RISULTATI 2020**

Ne siamo tutti molto felici. Siamo contenti anche di aver potuto partecipare in diretta al commento dell'AD, assieme alla rete di consulenti. Abbiamo avvertito solo una lieve stonatura alla spiegazione della distribuzione degli utili: il 70% in dividendi, il 25% in incentivazioni alla rete di consulenti e il restante 5% in rinnovamento tecnologico. Ci è ritornata in mente la mappa delle idee di qualche anno fa. Ricordate quell'albero molto simile a un millepiedi nel quale i dipendenti nemmeno menzionati in chiaro stavano relegati sotto la voce "risorse" assieme alle dotazioni tecnologiche? E' passato del tempo, ma resta ancora un po' di strada da fare per veder riconosciuto al personale il giusto valore.

Trieste, Milano, Roma, 1 marzo 2021

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali

FABI

UILCA

UNISIN