



## A TUTTI I COLLEGHI

In occasione della pausa estiva, sintetizziamo di seguito alcuni temi che sono stati oggetto di approfondimento e confronto con l'azienda nelle ultime settimane.

### POLIZZA SANITARIA

Lo scorso 24 luglio abbiamo incontrato Posteassicura insieme all'azienda per analizzare le criticità emerse nel corso dei primi mesi di applicazione, che riportiamo in forma schematica:

**Strutture convenzionate:** in diverse zone del Paese abbiamo rilevato l'insufficienza delle strutture convenzionate; Posteassicura ci ha comunicato di aver recentemente convenzionato 80 centri (altri 51 sono in corso di perfezionamento), molti dei quali da noi espressamente richiesti in quanto "strutture di eccellenza" o di rilievo nazionale; riguardo alla carenza di strutture per il pacchetti prevenzione, specie al Sud, Posteassicura ci ha comunicato che intende risolvere queste criticità con convenzioni "ad hoc" per il check up nelle province al momento sprovviste.

**Tempi di rimborso:** abbiamo evidenziato che, ad oggi, superano i 30 giorni previsti in polizza. Posteassicura si è impegnata ad intervenire sui tempi di lavorazione per rispettare i termini.

**Documentazione richiesta:** in merito alle criticità sulla documentazione da fornire alla compagnia per far lavorare le richieste di prestazione o di rimborso, ci è stato chiarito che:

- il "Diario Clinico", richiesto in alcuni casi di cure odontoiatriche, è necessario solo quando la descrizione in fattura non specifica gli interventi effettuati o li descrive in maniera generica (es. cure dentarie, cure conservative, ecc). Se la fattura contiene il numero del dente e le cure effettuate, la presentazione del "Diario Clinico" non è necessaria;
- in caso di richiesta di diaria sostitutiva per ricovero, non serve la cartella clinica ma è sufficiente la lettera di dimissione ospedaliera, con data di ricovero/dimissione e patologia;
- in caso di infortunio, se manca il referto del Pronto Soccorso, è necessario presentare un'autocertificazione attestante la data e la dinamica dell'evento.

**Procedura di assistenza diretta:** rispetto alle anomalie dai noi denunciate, è stato chiarito che, nei casi di ricovero e di accesso a prestazioni di "alta diagnostica" in regime di assistenza diretta, è necessario il preventivo coinvolgimento del Contact Center.

**Modalità operative per i dipendenti:** per agevolare le diverse attività (consultazione centri convenzionati, richieste assistenza diretta, monitoraggio rimborsi) anche fuori dell'orario di lavoro abbiamo sollecitato l'adozione di un'apposita applicazione, ed inoltre chiesto l'invio di SMS, oltre alla mail, per segnalare lo stato delle pratiche (presa in carico, liquidazione ecc ...).

**Estratto conto:** abbiamo richiesto a Posteassicura (come in uso presso RBM) di mettere a disposizione a fine anno, per ogni assicurato, l'estratto conto dei rimborsi ottenuti, con l'evidenza delle quote rimaste a carico dei lavoratori, per agevolare l'individuazione degli importi di spese mediche da poter portare in detrazione in sede di dichiarazione fiscale.

### AD PERSONAM PNC E PTP

Le società del Gruppo Credem hanno comunicato, a tutti i dipendenti che hanno in essere patti di allungamento del preavviso o non concorrenza, una serie di modifiche unilaterali previste da Bankitalia, che ha attribuito ai relativi assegni "ad personam" la natura di salario variabile. In caso di futuro andamento negativo del Gruppo, ne verrà sospesa l'erogazione ed i relativi importi saranno congelati, in attesa di un ritorno a condizioni di redditività o di adeguatezza patrimoniale.

Inoltre, questo tipo di emolumento potrebbe essere oggetto di storno, nell'ipotesi che si ravvisi un comportamento di dolo o colpa grave in capo al singolo dipendente.

Saranno soggetti a tali misure coloro che avranno incassato una quantità di “ad personam” superiore ad una Retribuzione Annuale Lorda (RAL); il computo per determinare il superamento del limite di 1 volta la RAL decorre dall’1/8/2019.

Durante un recente incontro siamo stati informati dall’azienda riguardo a tale intervento, ma giova ricordare che non esiste una disciplina specifica, nei contratti collettivi nazionali o aziendali, in merito ai patti di allungamento del preavviso e di non concorrenza, questi ultimi normati dal Codice Civile; si tratta di accordi di natura individuale, utilizzati in molte aziende di Credito e particolarmente diffusi nel Gruppo Credem, che fuoriescono dalle normali forme di contrattazione e di tutela collettiva. Ci risulta che le ricadute del provvedimento dell’Organo di Vigilanza siano oggetto di valutazione dei nostri Organismi Nazionali.

Restiamo a disposizione dei colleghi interessati per le valutazioni del caso.

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

Ad oltre un anno dall’avvio dei lavori della Commissione Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro, si può delineare un primo, provvisorio bilancio di tale strumento, previsto in sede nazionale ed istituito con un apposito accordo all’interno del Gruppo Credem.

In sede di Commissione abbiamo in primo luogo riportato le molte segnalazioni relative a pressioni commerciali indebite e ad atteggiamenti pervasivi e irrispettosi nei confronti delle persone.

In secondo luogo, abbiamo denunciato l’eccessiva frequenza e invasività delle richieste di rendicontazione e delle comunicazioni commerciali, fonte di stress per tutto il personale di Rete.

Infine, abbiamo proposto l’adozione di programmi formativi specifici, che riteniamo indispensabili per diffondere una diversa concezione dell’attività commerciale e per valorizzare gli aspetti di collaborazione e di rispetto tra le persone.

Pur con la necessità di numerose sollecitazioni, gli interventi posti in essere dall’azienda stanno mitigando una serie di situazioni che si erano fatte del tutto intollerabili; riguardo agli eccessi comunicativi, ci è stato di recente presentato un progetto che dovrebbe allentare la quantità di messaggi e di interventi giornalieri che appesantiscono il lavoro dei colleghi.

Riteniamo che vi sia ancora molto da fare per cambiare la mentalità nell’organizzazione del lavoro e nella diffusione di stili manageriali coerenti con i principi che l’azienda dichiara di voler affermare.

Altri argomenti trattati:

**CHIUSURA FILIALI:** abbiamo segnalato alcuni casi (a titolo esemplificativo: Faenza, Riccione, Carpi 2, Ferrara 2, Andria ag.4) che stanno creando problemi alle filiali riceventi per quanto riguarda l’assenza di rinforzi degli organici e la carenza di spazi.

**FILIALI PUGLIA:** la situazione agli sportelli delle filiali pugliesi resta critica; l’afflusso di clienti e la penuria di cassieri (nonostante alcune nuove assunzioni) comporta ritardi nelle chiusure serali e difficoltà a fruire della pausa pranzo.

**CASSIERI COMMERCIALI:** abbiamo ribadito all’azienda che le filiali con orario di cassa anche pomeridiano e con elevata operatività devono essere dotate di cassiere (CA) e non di cassiere commerciale con portafoglio (CCE), tranne i casi in cui possa operare come seconda cassa.

Sul principio abbiamo trovato condivisione da parte dell’azienda, con la precisazione che i budget assegnati ai cassieri tengano conto del livello medio di operazioni di cassa.

Reggio Emilia, 9 agosto 2019

Segreterie Organi di Coordinamento Gruppo Credem  
**FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA UIL - UNISIN**