



La Sveglia 4.0

N. 215 – luglio/agosto 2021 | FOGLIO SINDACALE FIRST CISL GRUPPO CREDEM | Redazione: M. Sandoni, C. Masi, M. Martelli, S. Spataro, A. Tattolo, S. Gallo, S. Grandi

HELLBANKING A CENTO ?

Pessime notizie ci giungono dalle filiali ex-Cassa di Risparmio di Cento riguardo all’andamento dell’operatività nei primi giorni successivi alla fusione.

Disfunzioni, code e lamentele dei clienti, caos nelle filiali, carenza di “avviatori” Credem nelle nuove filiali ... Il peso dello *switch* procedurale è interamente sulle spalle dei nuovi colleghi e del personale esperto di Credem, in presenza o da remoto. Ma non basta farsi in quattro e lavorare 12 ore al giorno. Servono interventi immediati a supporto dei colleghi impegnati in prima linea.

All’interno di questo numero della Sveglia pubblichiamo la lettera inviata dai Rappresentanti Sindacali ex-CR Cento al Credem.

E’ un vero e proprio SOS, la sintesi efficace delle prime giornate post-fusione.



FOCUS FUSIONE

FUSIONE CREDEM – CR CENTO: la pagella del I quadrimestre

ATTIVAZIONE DEL FONDO ESUBERI	7
ACCORDO PER IL CONTENIMENTO DELLA MOBILITA’ E LA TUTELA PROFESSIONALE	7
ARMONIZZAZIONE TRATTAMENTI ECONOMICI	2
INTERVENTI ORGANIZZATIVI E PROCEDURALI A SUPPORTO	4
PREPARAZIONE PREVENTIVA AL CAMBIAMENTO DEI NUOVI COLLEGHI	2
SOSTENIBILITA’ DELLE TEMPISTICHE DI AUTOFORMAZIONE DEI NUOVI COLLEGHI (alcuni dati: data fusione 24/7/2021 – dead-line fruizione 31/12/2021 – nr corsi in media da fruire circa 30-40 procapite in funzione del ruolo, compresi quelli abilitanti normativamente le attività di consulenza alla clientela)	4

Redatto presso First CISL Emilia Centrale, via Turri 69, 42121 Reggio Emilia – tel 0522.357446 | fax 0522.357438

Disponibile in AGORÀ: PEOPLE/DOCUMENTI/BACHECA SINDACALE

www.firstcisl.it/creditoemiliano Email credem@firstcisl.it facebook.com/firstcredem



FOCUS FUSIONE



‘SI PREPARI MEGLIO’

Come si evince dalla pagella pubblicata a pag. 1, il nostro giudizio riguardo alla prima delle acquisizioni 4.0 è «impreparato».

L’analisi critica degli errori e la ricerca delle colpe (che al Credem non va più di moda, tranne i casi in cui il presunto colpevole si trovi in basso nella scala gerarchica) verrà fatta a tempo debito, come si dice in questi casi.

Alcune valutazioni da parte nostra devono però essere fatte ‘a caldo’. Una delle ragioni del caos **organizzativo** a nostro avviso è originata dalla perdita di peso, in azienda, dei cosiddetti «esecutivi»: si pensa che la digitalizzazione basti a rimpiazzare cassieri e back office, ma la realtà delle filiali ci attesta che non è così. Le persone servono, eccome ! Può darsi che abbia inciso anche un fattore **generazionale**: andata in pensione la generazione che ha gestito le numerose acquisizioni del passato, il know-how si è perso. Un altro motivo temiamo però che sia **culturale** (cioè, riguarda la cultura aziendale): cosa è diventato, il Credem, dopo 5/6 anni di progetti Crescita e di macchina commerciale lanciata al massimo della potenza ? Un colosso nelle vendite con i piedi (esecutivi) d’argilla ? A nostro parere inoltre la Banca ha lesinato sul **budget di spesa**: risparmiare sulle persone impiegate nella fusione è una scelta pagata su altri fronti, soprattutto a livello di disagio per il personale. La saggezza dei nostri nonni suggeriva che ‘chi meno spende, più spende’. E in questo caso si rischia di pagare un prezzo salato.

Qui a fianco, la lettera inviata il 29 luglio 2021 dai Rappresentanti Sindacali ex CR Cento a CREDEM.

Cento, 29 luglio 2021

Credito Emiliano spa

Alla c.a. Team Sindacale

Oggetto: fusione Credem/Cassa di Risparmio di Cento

Con la presente Vi significhiamo la drammatica condizione nella quale stanno operando i lavoratori coinvolti nelle operazioni di fusione della ex-Cassa di Risparmio di Cento.

In particolare stiamo rilevando:

- Formazione e addestramento del personale ex-Cr Cento assolutamente carenti
- Difficoltà a reperire le informazioni e le circolari relative alle procedure ed ai processi operativi
- Avviatori Credem assegnati alle nuove filiali per affiancamento in numero del tutto insufficiente
- Mancanza di cassieri da adibire alle sostituzioni
- Appesantimenti operativi indebiti (ad es.: archiviazione documentazione cartacea, sostituzione carte bancomat, difficoltà nella sostituzione dei sistemi di internet banking e perdita delle informazioni “storiche” su cui la clientela poteva contare nel precedente IB Cr Cento)
- Assenza di adeguato supporto operativo per servizi di back office che, nell’organizzazione Cr Cento, non gravavano sulle filiali (es: gestione portafoglio effetti, bonifici) e per attività (es: Tesoreria) che non dispongono di assistenza a distanza.

La clientela ex- Cr Cento sta manifestando irritazione e sconcerto per le code agli sportelli, per la lentezza operativa causata dalla non conoscenza dei processi di vendita e per gli aggravati di costo che subisce a causa del passaggio in Credem.

Alcune funzioni di Credem stanno collaborando con il massimo impegno, ma da parte di altri uffici ci vengono segnalati interventi indebiti o fuori luogo; segnaliamo a titolo esemplificativo che VIC sta fissando appuntamenti nelle filiali ex-Cr Cento per sostituire già in questi giorni di caos i bancomat dei clienti (operazione non urgente) ed i referenti commerciali stanno chiedendo alle filiali Cr Cento “quante polizze hanno venduto” in questa settimana !

Anche in questo contesto di palese disorganizzazione aziendale, i colleghi stanno facendo l’impossibile per sopperire alle inefficienze operative e per mitigare gli attuali pessimi livelli di servizio alla clientela; dallo scorso fine settimana lavorano ininterrottamente 12 ore al giorno e, qualora non vengano attuati urgenti e significativi interventi da parte aziendale, evidenziamo come risultino già intollerabili i livelli di stress lavoro correlato che questa fase sta evidenziando a carico dei lavoratori.

Siamo a disposizione per approfondire, nel corso di un apposito incontro, le tematiche suesposte.

Vi chiediamo infine di manlevare i colleghi che stanno operando in queste pesantissime condizioni affinché siano sollevati dalle eventuali conseguenze di errori e disfunzioni operative, conseguenti alla situazione in atto.



FOCUS FUSIONE



AVVIATORI: 1, nessuno o 100mila ?

I colleghi di CR Cento ci parlano della massima disponibilità degli Avviatori Credem inviati 'in presenza' nelle filiali ex CR Cento. E su questo non avevamo dubbi.

Tuttavia, per loro stessa ammissione, diversi di loro non si occupano da anni dell'operatività di sportello e quindi non hanno potuto aiutare i cassieri che si sono trovati a fronteggiare l'assalto della clientela, non in grado di utilizzare l'Internet Banking.

Quindi, al di là dei numeri che abbiamo visto illustrati con orgoglio nelle dichiarazioni ai giornali, è necessario evidenziare che il supporto dei colleghi Credem inseriti nella task-force Avviatori doveva essere organizzato con maggior impiego di personale esperto nelle procedure di cassa.

In molti casi invece si è potuto soltanto attuare una sorta di 'mutuo soccorso' basato più sulla disponibilità delle persone che non sul supporto tecnico: molti Avviatori si stupiscono dell'abnegazione dei nuovi colleghi catapultati in un contesto completamente destrutturato di cambiamento procedurale, organizzativo, di gamma prodotti, non conoscenza dei processi interni Credem e delle prassi organizzative. Aggiungiamo che siamo ad agosto, e che diversi colleghi vanno in ferie...

In questo tumultuoso cambiamento, una certezza resta ai colleghi ex-CR Cento: il taglio delle loro retribuzioni e della contribuzione aziendale al Fondo Pensione. Difficile capire a cosa appigliarsi per trovare motivazione...e se un domani capitasse a noi ?

FILODIRETTO CRCENTO: E' SOLO PERCEZIONE ???

Pubblichiamo, con la finalità di dar voce a chi oggi chiede solo di poter lavorare bene e non intermediare la percezione della situazione, parte di una mail arrivata da un/una collega ex CR Cento il 4 agosto 2021.

'[...] oltre a quanto detto aggiungerei la MIRIADE di corsi che già prima della fusione ci hanno mandato da fare!!! ma quando, secondo loro, è possibile anche pensare di farli!!! ...stipendi di clienti che ancora oggi devono arrivare!!! Assenza di istruzioni e direttive, smarriti all'interno dei loro portali e procedure che nessuno di fatto ci spiega o ci illustra (ma andava fatto mesi fa...), tensione, stress e malessere che aumentano giorno dopo giorno, occorre almeno un CREDEM per filiale stabile e non che si debba dividere tra più filiali !!! Utenze che non sono riusciti ad agganciare, clienti che sopportano disagi enormi e che ci stanno tartassando (giustamente lato loro) ma che ci sfiniscono!!! [...]

Quintali di carta che ad oggi non sappiamo ancora come gestire (posizioni cliente da fare, ma non sappiamo ne come ne dove crearle)...ma più in generale si registra una totale assenza di comunicazione su cosa fare e come fare ... hanno fatto partire la macchina senza tracciare nè strada da percorrere nè come si usa la stessa macchina !!! Procedure farraginose, complesse e poco chiare, con le quali ci dobbiamo barcamenare cercando di operare con usta e buon senso ... Ragazzi, così non si riesce ad andare avanti, nessuno dei vecchi capi CRC che si fa sentire o si informa in merito ai problemi che, minuto dopo minuto, dobbiamo affrontare, da soli: ABBANDONATI anche dai ns ex "colleghi"!!!! E ora sicuramente mi dimentico di elencare altri problemi e difficoltà che ingiustamente dobbiamo sopportare già sapendo che il ns stipendio, anche se di poco cala, oltre alle spese di viaggio a mio carico (che alla fine dell'anno si fanno sentire...). Anche la loro assistenza deve essere potenziata, deve fare assistenza, e non solo sbolognare alle filiali il cliente!!!

URGONO provvedimenti concreti per salvaguardare almeno la ns salute psicofisica, visto che dei ns clienti pare non importi loro più di tanto'.



ASSEGNO UNICO UNIVERSALE, ASSEGNO PONTE E ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE

È previsto nella sua forma strutturale a partire dal gennaio 2022 e sostituirà una serie di altri benefici dedicati alla famiglia.

Nell'attesa dei decreti attuativi della Legge n. 46/2021, il Governo ha introdotto alcune misure temporanee che, a decorrere dal 1 luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2021, prevedono:

- un **assegno temporaneo** (cosiddetto **assegno "ponte"**), destinato alle famiglie con figli minori residenti in Italia che non hanno diritto ai vigenti assegni per il nucleo familiare;
- la maggiorazione degli importi degli **assegni per il nucleo familiare (ANF)**.

ASSEGNO TEMPORANEO PER FIGLI MINORI (cd. ASSEGNO PONTE)

L'articolo 1 del DL n. 79/2021 dispone che, a decorrere dal 1 luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2021, ai nuclei familiari che non hanno diritto all'assegno per il nucleo familiare, di cui all'articolo 2 del DL n. 69/1988, sia riconosciuto un assegno temporaneo, su base mensile (variabile in base all'ISEE e non soggetto a Irpef), a condizione che sussistano determinati requisiti di accesso, cittadinanza, residenza e soggiorno, nonché ulteriori requisiti economici.

Per ricevere il nuovo assegno "ponte" occorrerà farne richiesta all'Inps o ai Patronati Inas Cisl entro il 30 giugno (o entro il 30 settembre ricevendo gli arretrati), presentando un ISEE in corso di validità. Nel caso in cui il nucleo familiare dovesse variare durante la fruizione della misura, occorrerà aggiornare l'ISEE entro due mesi. Per informazioni e assistenza alla compilazione dell'ISEE rivolgersi al CAF Cisl più vicino.

MAGGIORAZIONE DEGLI IMPORTI DEGLI ASSEGNI PER IL NUCLEO FAMILIARE (ANF)

L'articolo 5 del DL n. 79/2021 prevede, inoltre, che, **a decorrere dal 1 luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2021**, gli importi mensili in vigore, superiori a zero e percepiti dagli aventi diritto, **relativi all'assegno per il nucleo familiare** di cui all'articolo 2 del DL n. 69/1988, sono **maggiorati di**:

- euro 37,5 per ciascun figlio, per i nuclei familiari fino a due figli;
- euro 55 per ciascun figlio, per i nuclei familiari di almeno tre figli.



5.08.2021 ULTIM'ORA DA CAF CISL: INPS non ha ancora erogato le maggiorazioni: stanno provvedendo all'aggiornamento dei programmi di liquidazione e conguaglieranno non appena erogheranno gli importi nuovi corretti con le maggiorazioni.

L'assegno al nucleo familiare (**ANF**) è dedicato alla famiglia del lavoratore dipendente, anche quando questi diventi pensionato. L'importo dell'**assegno al nucleo familiare** è calcolato tenendo conto del reddito complessivo del nucleo familiare e del numero dei suoi componenti. *(continua a pg. 5)*



(continua da pg. 4)

Sono considerati componenti del nucleo:

- lavoratore o pensionato richiedente;
- coniuge non legalmente separato;
- figli minori e maggiorenni inabili nonché quelli fino ai 21 anni, in particolari condizioni;
- fratelli, sorelle e nipoti collaterali, orfani, minori o maggiorenni inabili;
- nipoti diretti minori, se a carico del nonno.

Si ha diritto all'**ANF** se il 70% del reddito complessivo del nucleo familiare deriva da lavoro dipendente (oppure da pensione o da altro trattamento previdenziale che deriva da lavoro dipendente) e se non supera determinati limiti, stabiliti ogni anno.

Per il calcolo devono essere considerati tutti i redditi conseguiti da ciascun componente del nucleo familiare (redditi da lavoro dipendente, reddito della casa di abitazione, pensioni dirette e pensioni di reversibilità erogate da Stati esteri, etc.).

Non devono, invece, essere dichiarati i seguenti redditi:

- rendite vitalizie Inail;
- pensioni di guerra;
- pensioni privilegiate militari tabellari;
- indennità di accompagnamento;
- trattamenti di fine rapporto;
- indennità di trasferta;
- indennizzo per danni da vaccinazione, trasfusioni ed emoderivati
- assegno al nucleo familiare.

La domanda deve essere presentata direttamente all'Inps, esclusivamente in modalità telematica. Si potrà procedere attraverso il servizio online dedicato sul sito Inps (utilizzabile con Pin Inps dispositivo, identità SPID, Carta Nazionale dei Servizi, Carta Identità Elettronica) o contattando il **rappresentante sindacale First Cisl di riferimento** per usufruire dell'assistenza del patronato Inas Cisl, anche in mancanza del Pin Inps. La domanda deve essere presentata per ciascun anno in cui è riconosciuto il diritto. Il diritto all'ANF viene meno qualora la domanda venga presentata trascorsi 5 anni da quello di riferimento.

Clicca qui per la Guida Inas Cisl all'Assegno Unico Familiare: <https://www.inas.it/wp-content/uploads/2019/07/Guida-assegno-nucleo-familiare-def.pdf>



LAVORATORI FRAGILI: PROROGA DELLE TUTELE

L'art. 9 del DL n.105 del 23 luglio 2021 ha disposto la **proroga del diritto individuale allo smart working per i lavoratori fragili**. Dunque, anche successivamente al 30 giugno, scadenza precedentemente fissata dal decreto Sostegni, i lavoratori dipendenti con particolari patologie potranno svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile.

La proroga dello smart working si applicherà in via retroattiva e già dal 1° luglio 2021. Non cambia l'ambito soggettivo di applicazione della norma. Il diritto a svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile si applica ai lavoratori dipendenti (pubblici e privati) in possesso di certificazione, rilasciata dai competenti organi medico-legali, attestanti una condizione di rischio derivante da:

- immunodepressione;
- esiti da patologie oncologiche;
- svolgimento di relative terapie salvavita.

Inclusi nella platea anche i lavoratori con disabili grave, ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104.

Se l'attività svolta non può essere prestata in modalità agile, è prevista la possibilità di adibire il lavoratore a diversa mansione o prevedere un piano di formazione professionale, da svolgere anche da remoto. **Lo svolgimento di diverse mansioni o in alternativa l'avvio di corsi di formazione professionale sono dunque le uniche due vie percorribili in caso di impossibilità a svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile.**

Infatti, alla proroga dello smart working fino al 31 ottobre 2021, **il decreto Covid n. 105/2021 non ha affiancato il rinnovo dell'equiparazione dell'assenza a ricovero ospedaliero, tutela che resta ancorata alla data del 30 giugno 2021.**

Sempre in tema di lavoratori fragili, ricordiamo che e' stato inoltre **prorogato al 31 dicembre l'obbligo di sorveglianza sanitaria eccezionale**. La sorveglianza si realizza con specifiche valutazioni del Medico Competente, anche su richiesta dei lavoratori. I risultati possono comportare l'adozione di misure di tutela maggiori sul lavoro o l'adibizione a mansioni diverse, oppure al lavoro in modalità agile oppure anche alla sospensione per inidoneità temporanea.

Mail per contattare il Medico Competente: medicocompetente@checkupservice.it

DA LEGGERE ...

Invitiamo tutti i colleghi che non lo avessero già fatto a leggere queste comunicazioni pubblicate dalla Banca nelle News in Agorà, comunicazioni che introducono importanti novità:

- NUOVA PROCEDURA PRENOTAZIONE VIAGGI EGENCIA , 4 agosto 2021.
- COVID-19 INFORMATIVA RIENTRI DALL'ESTERO, 3 agosto 2021.
- PROCESSO DI RICHIESTA VARIAZIONE ORARIO, 27 luglio 2021.
- COVID-19 – RIENTRO AL LAVORO IN PRESENZA, 20 aprile 2021.