



Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo

GALATEO PER INTERNET

In data 03 novembre 2017 si è svolto l'incontro trimestrale dell'area Torino e Provincia. Erano presenti da parte aziendale Enzo Vozza per le Relazioni Industriali, la Direttrice Commerciale della filiera Personal Raffaella Buschini, e per il Personale Roberto Oberti, Mirella Dellavalle e Donato Goscilo.

In considerazione del fatto che i dati che ci sono stati rassegnati sono il positivo frutto del lavoro di tutti i colleghi di questa Direzione Regionale, desideriamo riportare il dato sintetico di raggiungimento del budget: a fine settembre si attestava al 98,7% con ottime possibilità di superamento del 100% a fine anno.

Ma per fine anno, o meglio, per fine mese, c'è un altrettanto importante 100% da raggiungere: quello della fruizione della formazione OBBLIGATORIA, ed in particolare del Corso IVASS con relativo superamento del test, requisito indispensabile per effettuare l'intermediazione assicurativa.

Anche quest'anno abbiamo denunciato le modalità non corrette adottate da alcuni capi area, dispensatori di cattivi consigli e cattivi esempi, rispetto a come aggirare quell'obbligo alla formazione che dovrebbero essere i primi a considerare un'occasione di crescita e arricchimento per i propri collaboratori. Abbiamo anche denunciato la difficoltà di molte filiali, strette dall'urgenza di fruire di tutte le ferie entro fine anno e di destinare alcune risorse alla migrazione già dal mese di dicembre: quando ci è stato risposto che il rilascio dei contenuti Ivass è partito a maggio, quasi stupendosi del fatto che la maggioranza dei colleghi fosse così lontano dall'averli terminati, **abbiamo pensato che la formazione è l'unico argomento sul quale l'azienda parte con largo anticipo per poter avere più tempo per arrivare in ritardo.**

I motivi di questo ritardo li conosciamo tutti: sono i numeri da raggiungere, le emergenze da fronteggiare, gli appuntamenti in agenda da rispettare. Ma se la Banca condivide davvero con noi il pensiero che la formazione sia di fondamentale importanza, perché non pianificarla in agenda al pari di qualsiasi altra attività, in modo serio e organizzato ma soprattutto COMPATIBILE con tutti gli altri impegni lavorativi, e anche con l'orario di lavoro? Sì, perché almeno la FORMAZIONE OBBLIGATORIA dovrebbe essere svolta in orario di lavoro, e non in orari fantasiosi ed estremi, consentiti dalla nuova piattaforma ma non contemplati dagli accordi con le organizzazioni sindacali.

Assistiamo invece ad un utilizzo distorto di un accordo UNICO nel panorama bancario europeo, realmente innovativo e con grandissime potenzialità rispetto al tema della conciliazione dei tempi

di vita e di lavoro: l' accordo sullo smart-working applicato nel mondo filiali, consente infatti la fruizione della formazione a distanza in modalità smart, attraverso la pianificazione di otto giornate lavorative all'anno (anche frazionabili) in cui i colleghi, da casa, senza interferenze e senza doversi spostare, possono assolvere tranquillamente agli obblighi formativi.

Siamo certi che, se messi in condizione di farlo, i colleghi usufruirebbero volentieri di tale possibilità, sfruttata invece ad oggi in maniera residuale: pertanto non siamo d'accordo con le funzioni aziendali quando affermano che dovrebbero essere sufficienti le mail di sollecito inviate a tutti coloro che non hanno effettuato la formazione obbligatoria, e quando lamentano che vengono invece ignorate. È indispensabile che l'azienda si faccia carico delle proprie carenze organizzative, che si occupi davvero di permettere una fruizione funzionale e non strumentale della formazione e che mai venga messa in dubbio la volontà da parte di tutti i lavoratori di garantirsi un adeguato bagaglio formativo, indispensabile, obbligatorio e auspicato da tutti. Come organizzazioni sindacali lo pretendiamo, lo rivendichiamo e vigileremo che in futuro questo avvenga, garanti dei diritti dei lavoratori.

E a proposito di mail di sollecito... riteniamo che i colleghi ne ricevano anche troppe, e con toni non paragonabili a quelle che invitano a fare i corsi! In particolare sono ricomparse mail in un tipico stile, ormai tristemente riconoscibile, caratterizzato dall'uso del "TUTTO IN MAIUSCOLO", recentemente arricchito dal "**TUTTO IN GRASSETTO**" come rafforzativo, e dall'uso di aggettivi poco lusinghieri sui risultati raggiunti, in cui si "urla" quali siano i numeri che ci si aspettano dai gestori.

Poiché continuiamo a ritenere che certi toni da "caserma-asilo" siano lesivi della dignità dei lavoratori, e rappresentino una errata interpretazione del ruolo del manager capace di coinvolgere e motivare le persone, ci permettiamo di consigliare al, o agli autori di mail di questo tipo, la lettura di "Galateo per Internet" edito da Bompiani, ed un approfondimento del concetto di "netiquette" (*regole di comportamento volte a favorire il reciproco rispetto in rete*).

Altra iniziativa di parte aziendale a nostro avviso insidiosa e stressante è la pratica di effettuare dei gruppi su lync, in cui viene richiesto ai partecipanti, anche di filiali diverse e su base volontaria, di "condividere in diretta" le esperienze di successo riguardo alla vendita di un tipo particolare di prodotto: non appena viene venduto un "pezzo" di quella tipologia di prodotto, per esempio di tutela, i partecipanti devono scriverlo sulla chat, insieme ad eventuali consigli sul come gestire la relazione col cliente o i punti di forza del prodotto stesso.

Poiché ci viene detto che tali gruppi hanno lo scopo di "divertirsi lavorando", ricordiamo a tutti i colleghi che in questo modo non si divertono, che l'iniziativa è su base assolutamente volontaria.

Altro tema di attualità sul quale abbiamo chiesto chiarimenti è stato quello della gestione della migrazione informatica delle ex Banche Venete, che vede coinvolta la nostra Direzione Regionale con circa cento risorse impegnate per un minimo di una settimana e per un periodo di almeno un mese, dal 7 di cembre in poi. Ci è stato riferito che è stata ultimata la raccolta delle candidature, e che queste sono sufficienti a coprire la necessità. Nei prossimi giorni verrà formalmente comunicato ai colleghi l'accoglimento delle proposte. Abbiamo inoltre ricevuto rassicurazioni in

merito alla possibile richiesta di rinuncia a periodi di ferie già pianificati ed approvati nei confronti del restante personale, ma nonostante l'aggravio di lavoro per le filiali che dovranno cedere forza lavoro in un periodo delicato come il fine-inizio anno, non dovrebbero verificarsi forzature in tal senso.

In considerazione del periodo delicato che stiamo vivendo e che vivremo a causa di un fine anno che risulterà molto pesante per i colleghi, impegnati più del solito su fronti diversi quali il raggiungimento degli obiettivi di fine periodo, della migrazione, della formazione e dell'avvio di nuovi progetti sperimentali (quali "Valore Insieme", che vedrà i colleghi delle filiali-pilota in affiancamento sulle nuove filiali in partenza), vi invitiamo a segnalarci tutti i casi di gestione non corretta delle richieste e delle relazioni nei vostri confronti.

BANCA PROSSIMA: abbiamo ascoltato quanto il Responsabile dell'Ufficio Gestione Personale Strutture Centrali Società Prodotto ci ha comunicato.

Nei prossimi mesi saremo interessati dalla fruizione di un corso formativo (abbiamo sentito la parola Master...) che dovrebbe colmare le numerose difficoltà operative con le quali ci incontriamo quotidianamente.

Due considerazioni:

- è dal 2014 che chiediamo un modello di servizio (che non è certamente la mera riportafogliatura avvenuta nel corso dei primi mesi di quest'anno) che ci dia maggior competitività e che ci tuteli in modo rispondente alle sempre più pressanti richieste di risultati economici, superando le persistenti mancanze normative;
- **anche nella nostra realtà il capitolo della formazione è stato sempre affrontato in maniera superficiale**, costringendo tutti noi a "costruircela" attraverso il passaparola e la messa a fattor comune delle conoscenze e delle competenze. Viene spontaneo riflettere sul fatto che, solo ora che le richieste di risultati ed il modus operandi della nostra struttura si stanno avvicinando a quelli della Rete Territoriale, la formazione sia divenuta un punto di attenzione: ci auspichiamo che finalmente siano messi in campo progetti percorribili ed efficaci a supporto della nostra peculiare professionalità.

Abbiamo infine chiesto di definire la collocazione di **Banca Prossima** nel contesto del futuro Piano Industriale alla luce dell'integrazione con le Banche Venete e delle prossime uscite di personale, e ci è stato comunicato che l'inserimento in Banca Prossima è uno tra gli sbocchi professionali possibili per la ricollocazione dei nuovi colleghi.

Torino, 10/11/2017

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN
INTESA SANPAOLO AREA TORINO E PROVINCIA**