



INCONTRO CON LA DIREZIONE REGIONALE NORD EST LE REALTA' PARALLELE

Il giorno 6 Aprile u.s. si è svolto l'incontro annuale con la Direzione Regionale Nord Est, presenti il Direttore Regionale Renzo Simonato e i Responsabili Commerciali Fabrizio Alfano (Imprese), Alfonso Tentori (Retail) e Alessandra Florio (Personal). Erano inoltre presenti Stefano Baro, Direttore Generale della C.R.F.V.G. e Valeria Villicich e Antonella De Marchi per il Personale e le Relazioni Sindacali.

Il Direttore Regionale ha sintetizzato la situazione economica della Regione per il 2016 che presenta ancora luci ed ombre. Infatti, accanto all'andamento positivo della raccolta diretta rispetto al 2015 (+38%), delle erogazioni m.l.t. (+40%) e del Costo del Credito con una riduzione del 50% delle sofferenze, si registra un ulteriore calo del 16% del margine di interesse. Proprio il netto calo dei ricavi da intermediazione creditizia rende necessario, a giudizio del Direttore Regionale, ricercare una compensazione con i ricavi da vendita di prodotti e servizi. Per potenziare l'attività commerciale, sono state introdotte le c.d. "campagne prioritarie" per i territori Retail e Personal, nonché le visite esterne finalizzate allo sviluppo nel segmento imprese..

La condizione lavorativa e le letture della realtà

Dopo la breve introduzione del Direttore Regionale, su sollecitazione delle OO.SS, si è sviluppato tra le parti un lungo ed articolato confronto sulla condizione lavorativa e il clima interno.

Secondo i Rappresentanti Aziendali, sono state attivate diverse azioni "di supporto e accompagnamento" all'attività commerciale dei colleghi, a partire dalle filiali che evidenziano maggiori difficoltà. E' stato istituito il T.O.C. (Team of Change), un gruppo di lavoro gestito dal Personale della Direzione Regionale che interviene in "assistenza e affiancamento" ai Direttori e ai Gestori delle filiali con maggiore necessità di potenziamento dell'azione commerciale.

Inoltre i Gestori del Personale hanno visitato il 92 % delle filiali e incontrato la quasi totalità dei colleghi per spiegare le motivazioni alla base dei comportamenti attesi e per aiutare ad interpretare il cambiamento.

Le Organizzazioni Sindacali hanno rappresentato la realtà della condizione lavorativa vissuta da molti colleghi e colleghe, che raccontano il peggioramento continuo del clima interno.

Abbiamo descritto in modo piuttosto completo e particolareggiato le ragioni di un disagio profondo e sempre più diffuso:

- Le "campagne prioritarie", che si aggiungono all'attività commerciale corrente, sono calate nella realtà quotidiana senza tener conto dei **gravi malfunzionamenti** delle nuove procedure (es. mutui e sportello). I continui blocchi e rallentamenti operativi, oltre a generare tensione ed insoddisfazione tra i clienti, impediscono di fatto la regolarità e la continuità dell'azione commerciale. Tutto questo sembra non avere alcuna rilevanza, poiché viene richiesto in continuazione il rendiconto sui contatti, gli incontri e i successi, come se il tempo a disposizione fosse illimitato e libero da ogni altra priorità. **Non c'è alcuna attenuazione e gradualità nell'azione commerciale, nonostante le inefficienze operative di cui l'azienda porta piena ed esclusiva responsabilità.**
- Le attività di "supporto" e "monitoraggio" **si riducono ad un mero ed ossessivo controllo quantitativo.** Ciò che conta sono sempre e solo i numeri, da ottenere anche con qualche "piccolo trucco", utilizzando l'arte di arrangiarsi tipicamente italiana.
- Capi Area, Gestori del Personale, T.O.C. Registriamo un certo affollamento nelle filiali: tutti naturalmente a supporto dei Gestori per aiutarli ad assumere i comportamenti attesi e ad applicare il dogma del metodo commerciale. **Una vera e propria opera di "rieducazione e alfabetizzazione commerciale" in grande stile.** L'attenzione si concentra soprattutto sul Capo Area e sul Team of Change i quali, oltre ad un confronto one to one con il Gestore, potrebbero affiancare quest'ultimo nell'incontro diretto con il cliente. **E' certa l'azienda che un simile supporto sia percepito dal Gestore come un utile sostegno o piuttosto come una sorta di "commissariamento" che certifica la sua inadeguatezza? E quale potrebbe essere la percezione del cliente in termini di autorevolezza e credibilità del proprio Gestore di riferimento?** Abbiamo sollevato questi interrogativi e dubbi legittimi senza ottenere, al momento, alcuna risposta precisa.

- Abbiamo dichiarato all'azienda che tra **le pressioni commerciali “improprie”**, oltre alle minacce e agli insulti più o meno velati, **sono ricomprese anche le richieste reiterate e continue** di dati su contatti, appuntamenti e successi, in quanto lesive della dignità personale e professionale. Ricordiamo nuovamente ai colleghi che è possibile la segnalazione di tali comportamenti utilizzando la casella iosegnalo@intesanpaolo.com. Tale segnalazione può essere inoltrata direttamente dal/la collega o, in alternativa, da da parte dell'Organizzazione Sindacale di appartenenza, ferma restando la garanzia di riservatezza.
- Se l'azienda non considera prioritario agire in profondità sul miglioramento del clima interno, le conseguenze sul personale e sulla sostenibilità nel tempo dei risultati economici potrebbero essere molto pesanti. Già da molto tempo denunciavamo il peggioramento delle condizioni psicofisiche dei lavoratori, mentre si moltiplicano le pressanti richieste di trasferimento dalla rete alle strutture centrali.
- **Chiediamo alla Direzione Regionale di intervenire in maniera decisa per rimuovere alla radice le ragioni del malessere diffuso ed evidenziamo, da subito, che non accetteremo tale peggioramento della condizione lavorativa senza agire di conseguenza.**

Centro Torri

Dal 10 Aprile ha inizio il graduale spostamento di 170 colleghi e colleghe dal Centro Torri al Centro Servizi di Sarmeola, che si concluderà entro i primi giorni di Giugno. A Torri di Quartesolo – Via Brescia, saranno collocati circa 120 lavoratori e 22 presso Corso Palladio a Vicenza.

Presso il Centro Servizi di Sarmeola sarà garantito, come richiesto dalle OO.SS., il servizio di infermeria presidiato e attivata la nuova mensa ricavata nel piano interrato. E' stato inoltre incrementato lo spazio per i parcheggi. Sono state predisposte circa 30 postazioni di lavoro su Hub nella zona Nord di Vicenza, nella cintura della città e a Verona.

Part-time

L'azienda ha illustrato i dati di concessione del part-time, che evidenziano un utilizzo assai elevato di questo istituto contrattuale. I rapporti di lavoro a part-time in essere rappresentano circa il 25% del personale in servizio nell'intera Direzione Regionale, mentre le domande in attesa di accoglimento sono 79 (di cui 9 riferite a personale lungo assente). L'azienda ha dichiarato che continuerà l'attenzione e la disponibilità a soddisfare le domande di proroga, di rimodulazione e di nuova concessione.

Filiale Online

A seguito delle assemblee svolte il 10 Marzo u.s. presso la Sala F.O.L. di Padova, le Organizzazioni Sindacali hanno formalizzato all'Azienda una serie di richieste di carattere organizzativo e ambientale derivante dalle segnalazioni ricevute dai colleghi e dalle colleghe. In merito ai problemi di temperature ambientali elevate, alto livello di rumore nelle sale operative e basso livello di pulizia nei servizi igienici, l'azienda ha informato che sono stati eseguiti specifici interventi di raffrescamento, di installazione di pannelli fono assorbenti, nonché l'attivazione di un ulteriore turno di pulizia dei bagni a metà giornata.

In merito ai problemi comuni ad altre sale FOL (carichi di lavoro “Accedo” e assegnazione di posti auto riservati) le risposte saranno fornite alle OO.SS in sede di Gruppo.

Le Segreterie di Coordinamento – I Coordinatori Territoriali
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UILCA – UNISIN
Direzione Regionale Nord Est

Padova, 12/4/2017