



INCONTRO DI TRIMESTRALE REGIONALE AD OGGI SOLO BUONI PROPOSITI...

In data 23 febbraio u.s. si è svolto a Como l'incontro trimestrale della regione Lombardia: erano presenti il direttore regionale Graziano, il responsabile regionale del personale Giacomini, il direttore commerciale Imprese Cappellari, Stefano Tura in rappresentanza delle relazioni sindacali e le organizzazioni sindacali delle aree del territorio.

L'incontro è stato aperto da Graziano, che ha fatto una breve panoramica sui dati relativi al 2017, mostrando soddisfazione per i segmenti retail e personal e segnalando invece le difficoltà incontrate dal segmento imprese, che però a gennaio ha fatto registrare segnali di recupero.

E' intervenuto successivamente Cappellari che, nuovo nel ruolo, ha colto anche l'occasione per presentarsi. Ha definito incoraggianti i risultati molto importanti realizzati a gennaio, ancorchè febbraio abbia già mostrato segni di rallentamento. Ci ha inoltre informato di aver creato una casella specifica per comunicazioni dirette in caso di necessità e che ogni lunedì sarà erogata una pillola del "sapere" utile a sviluppare maggiore conoscenza e coinvolgimento.

Le funzioni aziendali hanno costantemente sottolineato il grande valore che rappresentano le risorse umane e la centralità che rivestono nel Piano d'impresa, presentato ad inizio febbraio ed inviato a tutti i dipendenti del gruppo ISP personalmente da Messina.

A dimostrazione che questo sentimento non viene solo enunciato, è stato citato il programma di visite previste in tutte le filiali: c'è la volontà, da parte del direttore Regionale, di incontrare tutti i 500 direttori della Lombardia entro l'anno; e, da parte di Cappellari, per le filiali imprese, entro marzo.

Terminati gli interventi da parte dell'azienda, le organizzazioni sindacali hanno espresso immediatamente grande preoccupazione in merito agli obiettivi sfidanti del piano industriale, che avranno un grande impatto su una rete già in grande sofferenza.

Abbiamo evidenziato come il rinnovato dialogo che si vuole promuovere sia soprattutto una grande responsabilità prima ancora di essere di per sé un' iniziativa lodevole, perché deve avere l'obiettivo di fornire reali risposte ai bisogni dei colleghi e delle colleghe, che richiedono da ormai troppo tempo serenità, strumenti e preparazione, proprio per poter affrontare con le energie necessarie un periodo che si preannuncia molto impegnativo.

Riteniamo urgente un **salto di qualità** da parte dell'azienda, che metta davvero al centro la persona, finora sacrificata all'unica ragione del risultato, e trasformi in **buone politiche commerciali** il pressing psicologico condotto attualmente con metodi "fai da te", spesso poco rispettosi e non conformi a quanto convenuto negli accordi sindacali, ampiamente ignorati. Minacce velate, ipotesi di trasferimento disagiati nei confronti dei colleghi devono cessare, perché non più tollerabili.

Consideriamo inoltre necessario il rispetto delle regole da parte di tutti, capi compresi: il raggiungimento degli obiettivi non può e non deve in alcun modo giustificare deroghe alle policy aziendali e tantomeno alle norme di legge; le iniziative commerciali devono inserirsi nel medesimo contesto e non essere frutto di fantasiose e personali iniziative.

Abbiamo inoltre richiamato l'azienda a compiere scelte più coraggiose in presenza di comportamenti vessatori e poco "empatici" da parte di responsabili, che minano una dignitosa e necessaria convivenza. L'Azienda si è dichiarata pronta a svolgere il suo ruolo laddove verranno evidenziate tali criticità.

Invitiamo pertanto i colleghi e le colleghe a denunciare le realtà dove sono presenti condotte riprovevoli, nello spirito di superare il disagio e migliorare i rapporti, condizioni basilari per raggiungere i risultati auspicati.

In questo incontro il tema delle pressioni commerciali, che contribuiscono in modo determinante a creare la pesante atmosfera che si respira nelle filiali, ha avuto ancora una maggiore risonanza proprio in virtù dell'ambizioso piano industriale che prevede riduzione e rinnovamento del personale e un forte sviluppo di un'infrastruttura digitale.

I numeri sono molto esplicativi.

- 9.000 uscite volontarie, di cui 1.500 già al 31/12/2017 ed ulteriori 3.300 entro il 31/12/2018.

Di queste, 6.500 riguardano colleghi che hanno aderito all'esodo, di cui 853 appartenenti alla Regione Lombardia.

- 1.100 chiusure di filiali tra il 2018-2021;
- 1.650 nuove assunzioni (di cui 500 con contratto misto);
- 5.000 colleghi che seguiranno un percorso di riconversione verso attività di maggiore valore aggiunto.

Molte filiali ed uffici di direzione saranno pertanto messi a dura prova; inoltre si sconterà la mancata formazione di alcune figure specialistiche, tra cui gli addetti ufficio estero, necessità da molto tempo sollecitata.

Non conosciamo ancora come si andrà a riorganizzare ogni singolo territorio per permettere il funzionamento della banca, salvo l'integrazione del personale proveniente dalle banche Venete, che però ha una distribuzione disomogenea nella Regione.

L'attività di vendita dei prodotti assicurativi, obiettivo cardine del piano di impresa, che prevede ad es. nel ramo danni un incremento dei premi di oltre 6 volte a fine 2021, mette in seria difficoltà i colleghi che non posseggono l'adeguata formazione: l'azienda ritiene di

risolvere il problema approntando un team di specialisti in loro sostegno e la costruzione di una rete di post vendita. Ci risulta che in regione siano stati individuati 20 profili e che, in alcune aree, siano stati attivati incontri con i colleghi delle filiali.

Altre iniziative del Piano coinvolgono l'ambito del credito deteriorato, ad esempio il progetto "pulse", che punta a creare un'unità interna centralizzata dedicata alla gestione dei crediti retail deteriorati, attualmente svolta in filiale, con 1000 persone entro il 2021, e di cui abbiamo sollecitato informativa.

Rispetto invece al progetto sui Non Performing Loans (NPL), al centro del dibattito attuale, il sindacato ha già richiesto chiarezza sui contenuti e sulla natura dell'operazione, ribadendo la totale contrarietà ai processi di esternalizzazione.

Altri punti trattati:

- ✓ Mifid II: esigenza di approfondire la materia, che ha importanti risvolti nella attività di vendita e che pone vincoli più stringenti e grande attenzione per i colleghi inseriti nel percorso formativo e che operano temporaneamente in regime di supervisione;
- ✓ Mutui dipendenti: abbiamo denunciato i ritardi nell'erogazione dei mutui dipendenti (quasi 4 mesi), richiedendo ripristino tempi più congrui. Noi siamo dipendenti di banca e diventa imbarazzante giustificare alla controparte (venditore e agenzia) tempistiche così dilatate. I clienti godono di tempi assolutamente più brevi ed hanno la possibilità di interloquire (e non vengono "bloccati" con l'invio di un ticket, che per di più non possono fare in prima persona);
- ✓ Provvedimenti disciplinari: abbiamo richiesto all'azienda di giudicare con meno "severità" i colleghi che sono stati, loro malgrado, vittime di una vera e propria truffa;
- ✓ difficoltà operative/commerciali/formative nelle filiali coinvolte negli accorpamenti.

Prima del termine della riunione, i colleghi della sicurezza ci hanno fornito i dati sulle rapine che, nel 2017, nella nostra Regione sono stati pari a zero, mentre i furti (Bancomat) sono stati pari a tre (3 consumati e 1 tentato).

Ci è stato anche comunicato che sono state individuate alcune filiali, in cui verranno testate procedure di posizionamento delle videocamere in merito ai controlli a distanza, art. 4 L.300, modificato dal Job Act, previa comunicazione agli RSA in loco e ai preposti.

Infine, sarà pubblicato nel mese di marzo un vademecum contenente alcune regole di prima azione per fronteggiare eventuali comportamenti aggressivi da parte dei clienti.

Alla luce di quanto richiamato, il nostro impegno sarà di vigilare con il massimo impegno sulle prevedibili ricadute del piano di impresa, che richiede ai lavoratori e lavoratrici uno sforzo davvero inedito.

Como, 06 marzo 2018

**COORDINATORI TERRITORIALI REGIONE LOMBARDIA
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN**