



COORDINATORI DI AREA CALABRO LUCANA – INTESA SANPAOLO

## TRIMESTRALE AREA CALABRO LUCANA

Si è svolto lo scorso 9 luglio l'incontro Trimestrale relativo all'Area Calabro Lucana. Per l'Azienda erano presenti: il dott. Capogreco e la d.ssa Piccione (relazioni industriali aziendali), la d.ssa Mancini, (Personale), lo staff di Area (Paese, Grisolia, Lopez, Giordano) il Dott. Lia (Responsabile Immobili e sicurezza) e il dott. Dispoto (Responsabile Direzione Commerciale Personale) che ha introdotto i lavori fornendo alcune notizie sull'andamento della Direzione Regionale.

Nel complesso i dati della nostra Area sono in contrazione del -4% nei mesi di aprile e maggio, mesi di grande difficoltà, di contro c'è stata la ripresa del comparto risparmio, E' stata manifestata soddisfazione per il comparto Aziende con risultati soddisfacenti e buone anche le proiezioni sul comparto Personale.

L'Azienda ha fornito i consueti dati su organici ecc., e particolare attenzione è stata data alle ferie arretrate sottolineando la necessità che vengano rispettati i piani programmati. Da parte nostra abbiamo rimarcato che troviamo molto indicativo il fatto che oltre l'80% della Banca ore non venga fruita dai colleghi. Questo esprime una forte patologia: il peso delle responsabilità, anche per organici non adeguati, fa sì che i lavoratori non riescano a "distaccarsi" dal quotidiano lavorativo pur consapevoli di perdere le ore! Abbiamo inoltre richiesto che ci vengano forniti i dati riguardanti le ore di NRI ma non c'è disponibilità aziendale in questo senso. E' evidente che solo nuove assunzioni possono consentire di sopperire alle carenze che si registrano nella rete.

Nel corso dei nostri interventi, abbiamo evidenziato come la realtà quotidiana vissuta nelle filiali sia molto lontana dalla rappresentazione che ne dà l'azienda con grande disorientamento dei colleghi e degli stessi clienti.

Pensiamo alla **Digitalizzazione**: nonostante la grande enfasi e i brillanti risultati ottenuti nell'avviare la clientela all'autonomia operativa, la realtà mostra una piattaforma lenta e spesso inaccessibile sicuramente meno intuitiva rispetto alla precedente.

**Metodo commerciale** : da un lato l'azienda fornisce uno strumento dall'altro ne limita l'uso: basti pensare alle interminabili riunioni mattutine, che in alcuni punti operativi, nonostante i richiami, continuano ad avere durate interminabili o alle improvvise convocazioni nelle stanze dei Direttori o dei Coordinatori per Lync commerciali mentre i clienti fissati in agenda attendono! E ancora ai tempi dilatati (che a volte ci costringono a rinviare gli appuntamenti) perché abc non funziona

**Consulenza**: l'Azienda punta fortemente su "valore insieme" ma è uno strumento che non può essere subordinato alle logiche di budget. Aggiungiamo che mediamente la sottoscrizione richiede fino a 50 firme, con i conseguenti problemi legati all'uso di tablet che non rispondono in tempi ragionevoli. Fortunatamente l'esperienza e la professionalità dei più riesce a contenere certe pericolose derive

**Pressioni commerciali**: va assolutamente compreso che non è un problema solo dei lavoratori. Lo è ancor di più della Azienda. Si pensi al danno reputazionale irrecuperabile determinato da azioni commerciali poco equilibrate : anche in questo caso siamo finiti agli onori negativi della cronaca (report). Di sicuro il danno non si recupera ricomprandoci i diamanti: la nostra attività si basa sulla fiducia, e la relazione che i colleghi costruiscono con la clientela. Viceversa, spingere i lavoratori a continui e opprimenti "contatti" telefonici produce il risultato di esasperare gli uni e gli altri. In poche parole gli obiettivi di budget non possono prescindere dalla soddisfazione dei clienti e non devono avvilire e mortificare i colleghi



## COORDINATORI DI AREA CALABRO LUCANA – INTESA SANPAOLO

**Formazione:** abbiamo chiesto se alla luce delle prossime uscite legate agli esodi si ritiene che la piattaforma "Apprendo" sia sufficiente per formare adeguatamente figure professionali specifiche e strutturate, e soggette a rischi operativi notevoli, quali ad esempio lo specialista fondiario o il gestore aziende retail. E' stata ribadita la necessità che si dia più spazio alla formazione in aula o che comunque la stessa avvenga in spazi "protetti" dall'accesso al pubblico. In mancanza della necessaria formazione che certe figure professionali richiederebbero, sarebbe auspicabile tornare al passato quando si creavano i profili con addestramenti e affiancamenti specifici e dedicati. **Non si può continuare a sperare che si possano risolvere i problemi affidandosi alla buona volontà dei singoli!**

**Salute e sicurezza:** nonostante la tempestività degli interventi da parte del personale di Area, viviamo attese bibliche per la soluzione degli stessi: dopo i dovuti sopralluoghi non si trovano risorse per gli interventi. Sono state rappresentate diverse situazioni problematiche in varie filiali. In particolare, per quanto riguarda l'annoso problema degli impianti di riscaldamento e raffreddamento, ci è stato riferito che è in atto un piano di sostituzione di tutti gli impianti vetusti che necessariamente partirà in autunno (quando un eventuale fermo non creerà problemi) e si concluderà nella prossima primavera (dando ovviamente la priorità alle situazioni più problematiche)

Abbiamo rappresentato situazioni in cui, anziché approfittare della debolezza della concorrenza, vengono fatte scelte che lasciano perplessi tutti, dimostrando che chi dovrebbe avere a cuore il territorio pensa invece solo a cercare risultati a breve senza alcuna pianificazione o visione, non diciamo a lungo, ma neppure a medio termine.

Assistiamo a meeting, sponsorizzazioni, convegni dove si esalta e si dimostra la grandezza e la forza della nostra Azienda ma il mondo narrato in quelle sedi e nelle campagne pubblicitarie di Intesa Sanpaolo è ben diverso da quello vissuto dai colleghi sempre più imbarazzati dalla lentezza delle procedure e il messaggio che arriva alla clientela purtroppo è quello reale che vivono nelle filiali. Fatte spesso di ambienti trascurati e a volte sporchi o maleodoranti.

Continuare ad affidarsi alla dedizione dei lavoratori e all'attaccamento alla Azienda non può bastare: è tempo di dare la giusta attenzione ai problemi sollevati e creare un clima diverso, un'azienda di cui sentirsi componente strategica e non parte di una catena di montaggio.

Pur avendo riscontrato un ascolto attento da parte dei nostri interlocutori riteniamo non soddisfacenti le risposte forniteci: è evidente che di fronte alla concretezza del quadro che abbiamo rappresentato, e che è ben noto anche all'Azienda, il buon senso vorrebbe che ci fossero interventi concreti.

Coordinatori Area Calabro Lucana, 18.7.2019