



Area Torino e Provincia – Intesa Sanpaolo

Se fossimo l'azienda. Parte Seconda.

La settimana scorsa abbiamo fatto un primo punto su quello che l'azienda avrebbe dovuto (e in realtà dovrebbe ancora) fare nella delicata fase di integrazione in corso e su come dovrebbe concentrarsi sulle soluzioni necessarie per determinare DAVVERO un clima aziendale sereno e proficuo per le lavoratrici e i lavoratori della nostra azienda.

Al centro di quel comunicato c'era la situazione decisamente critica in cui si trovano a operare i **GAR**. Purtroppo però non è quella l'unica situazione paradossale e così dobbiamo allargare la denuncia e chiedere soluzioni più ampie ed efficaci.

A quanto sembra (dobbiamo dire così perché l'azienda non ha fornito informazioni ufficiali in merito, nemmeno nel recente incontro sul Modello di Servizio tenuto con le Segreterie di Gruppo), dalla settimana scorsa parte dell'operatività degli Addetti Imprese è stata inibita dalle procedure e riversata sui **Gestori Imprese**. Così come tutte le pratiche amministrative precedentemente in capo allo Specialista Estero che, facendo ora capo alla Direzione Marketing, si dovrà occupare esclusivamente della parte commerciale con difficoltà di supportare i colleghi assolutamente non formati sull'argomento. È chiaro che scelte organizzative di questo tipo, come sempre calate dall'alto, senza il coinvolgimento preventivo di coloro che saranno chiamati a realizzarle e in assenza di adeguati percorsi formativi, si tradurranno ancora una volta in carichi di lavoro ingestibili, stress per i colleghi e inefficienze per i clienti.

Ma non solo. Se nell'incontro con DBT della scorsa settimana non si è parlato della riorganizzazione delle Filiali Imprese, sembra invece che l'azienda abbia rimarcato come il modello organizzativo della **portafogliazione Retail e Exclusive** non sia cambiato e anzi si sia proceduto a una riduzione della numerosità dei clienti nei portafogli troppo numerosi per consentire l'applicazione del modello basato su una frequenza di incontri con la clientela che permetta di "vederli" tutti almeno 4 volte l'anno nel Retail e 6 volte nell'Exclusive. Su questo punto è assolutamente necessario che si esca dall'equivoco (per non dire altro) che ricorre se non in tutta l'azienda, certamente almeno nella nostra Area. I colleghi non hanno nulla contro il metodo che mette gli incontri con la clientela al centro della loro attività professionale. Semplicemente è che non sono materialmente nelle condizioni di praticare il numero di appuntamenti che sarebbe necessario per garantire la frequenza di incontri annuali prevista dall'azienda. Da noi i portafogli sono in larga parte sovradimensionati e non in linea (per eccesso) con il modello proposto dall'azienda. Le attribuzioni temporanee di

clienti rivenienti dal portafoglio in monte non sono gestibili. Le incombenze di tipo “amministrativo” lungi dall’essere residuali, semplicemente o non vengono svolte (con i gravi rischi connessi), o sottraggono ulteriore tempo all’attività di relazione con i clienti. Le pressioni commerciali sono un male gravissimo e la prima fonte di stress per i colleghi, ma i problemi legati alla disorganizzazione e alla negazione dell’insostenibilità dei carichi di lavoro stanno crescendo verticalmente. E non è da escludersi che le pressioni sempre più esasperanti non derivino almeno in parte dalle questioni dei carichi ingestibili.

Per quello che riguarda la nostra Area è necessario prendere atto che non è più possibile garantire un livello di servizio efficiente per i clienti, adeguato alle aspettative del modello aziendale, e non devastante per la qualità di vita e di lavoro dei colleghi se non si procede all’adeguamento degli organici delle filiali.

Per questo motivo è indispensabile che:

- **si proceda più che rapidamente alle assunzioni rivenienti dall’accordo sulle uscite volontarie;**
- **vista la situazione di portafogli scoperti o sovradimensionati non ci devono essere trasferimenti di colleghi verso altre Aree se non in accoglimento di domande di trasferimento o di scambi tra Aree.**

Attendiamo con urgenza la convocazione dell’incontro trimestrale con l’Azienda per rappresentare direttamente alle funzioni aziendali queste richieste inderogabili.

Torino, 26/05/2021

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo