



Auspichiamo una svolta, senza figli e figliastri

Dopo ben 7 mesi dalla precedente, la settimana scorsa si è svolta a distanza la prima trimestrale del 2021 e post avvio dell'integrazione con Ubi della Direzione Regionale Milano e Provincia.

Sono intervenuti il Direttore Regionale Gianluigi Venturini, i Direttori Commerciali dei 3 segmenti, il nuovo Responsabile del Personale Giorgio Sartori e Stefano Visone, Direttore Commerciale del segmento Agribusiness di nuova istituzione, alla presenza del rappresentante delle Relazioni Sindacali, Stefano Tura.

In questo lungo periodo ci siamo trovati ad affrontare eventi complessi e straordinari, riorganizzazioni e nuove nomine sia nelle filiere commerciali che nell'ambito della gestione del personale.

Si sono accentuate molte criticità pregresse e già denunciate all'indomani dell'integrazione con Ubi: carichi di lavoro e mancanza di risorse, con l'adozione di un modello di servizio irrealizzabile con tali carenze! Tutto questo mentre l'Azienda dichiarava, e dichiara, il grande successo dell'integrazione!

Le ambizioni della Banca, accompagnate da un organico insufficiente, hanno inevitabilmente amplificato le pressioni commerciali, con innumerevoli richieste avanzate con ogni mezzo: telefono, skype, mail, ecc. su cosa si è collocato o si è previsto di collocare, con atteggiamenti sempre più aggressivi, che "inquinano" il clima delle filiali.

Ciò mentre i portafogli, spesso sovradimensionati, sia lato aziende che privati, impediscono una corretta gestione del rapporto con la clientela; inoltre, quelli che la Banca considera "clienti con esigenze di base", in carico al Direttore di filiale, vengono inevitabilmente affidati ai gestori, con esplosione della loro agenda quotidiana.

Dobbiamo ricordare ancora una volta, anche alla luce delle comunicazioni di alcuni Direttori di Area, particolarmente ossessivi sui prodotti di tutela, quanto riportato anche nel C.C.N.L. vigente, in un comma dell'art. 75, circa la valutazione del dipendente, aggiunto con l'art. 26 dell'Accordo di rinnovo del 19/12/2019: "Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa ai sensi del presente articolo e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'art. 38, comma 2, del Ccnl del 31 marzo 2015".

A quasi 3 mesi dall'avvio dell'integrazione, le colleghe e i colleghi continuano a subire la disorganizzazione aziendale, senza che il tempo trascorso abbia dato risultati tangibili: ancora oggi non è possibile padroneggiare nuove procedure ad un livello che consenta loro di soddisfare in autonomia la clientela e le pressanti e continuative richieste di raggiungimento budget. Del resto, 2 giornate in media di tutoraggio e corsi online che replicano i manuali operativi non possono certo essere ritenuti sufficienti!

Completano il quadro, affiancamenti inefficaci per l'esiguità delle risorse: un affiancatore ogni 4/5 colleghi Ubi! È chiaro che in uno scenario di questo tipo, non accetteremo che vengano imputati ai colleghi errori rivenienti da evidenti carenze organizzative!

L'attuale situazione ci induce poi, nuovamente, a raccomandare prudenza all'Azienda in relazione al comportamento e alle indicazioni di alcuni responsabili che sembrano ritenere superata la pandemia. Alle soglie dei nuovi accorpamenti annunciati, che ci lasciano alquanto perplessi circa la possibilità di rispettare con scrupolo le norme di distanziamento, abbiamo sottolineato ancora una volta come sia fondamentale agevolare l'utilizzo dello smart working, previsto dagli accordi.

In tema di assembramenti, ribadiamo la necessità di mantenere e implementare la presenza di steward nelle filiali, oggetto di richiesta su vari tavoli di confronto, valido supporto per garantire la sicurezza delle persone e il rispetto del numero massimo di presenze in filiale, previsto dalla legge.

Tante, anche, le difficoltà riscontrate dai colleghi assunti con contratto misto, un contratto che al momento non sembra essere risolutivo, né per l'organizzazione di filiale, né per la gestione dei portafogli.

Sebbene, infatti, i colleghi non possano tecnicamente operare sul "portafoglio dipendente" nei tre giorni in cui lavorano come consulenti e viceversa, si trovano costantemente a dover far fronte a sollecitazioni da parte dei clienti del loro "portafoglio dipendente" che, comprensibilmente, faticano a capire perché possano rivolgersi al loro gestore solo due giorni alla settimana.

A queste sollecitazioni si aggiungono quelle dei Direttori di filiale e di Area che continuano a spingere sulla lavorazione e gestione dei clienti del "portafoglio dipendente" anche nei tre giorni da lavoratore autonomo, con richieste continue e pressanti di ricontatto dei clienti e talvolta anche di partecipazione a Skype di filiale.

Riscontriamo, infine, anche la loro difficoltà nell'ottenere riscontri tempestivi alle richieste di supporto operativo da parte dei referenti.

Per quanto riguarda la FOL, abbiamo segnalato il malcontento dei colleghi in relazione alle nuove disposizioni aziendali che richiedono di giustificare con specifiche causali la sospensione dell'attività telefonica con la clientela.

Sebbene l'Azienda abbia precisato che si tratta solo di rilevazioni a fine statistico, colleghe e colleghi percepiscono tale normativa come un controllo a distanza indebito.

Siamo infine tornati a chiedere una maggiore attenzione per i cambi turno giornalieri, che risultano ancora, dopo innumerevoli segnalazioni, difficili da ottenere.

Auspichiamo una svolta dal nuovo e atteso accordo aziendale sulle politiche commerciali e ribadiamo la necessità di relazioni diverse, migliori e più puntuali delle risorse umane con colleghe e colleghi.

Ci attendiamo, in tempi ragionevoli, un cambio di passo, a partire proprio dai modi e dai tempi delle comunicazioni, accogliendo positivamente la disponibilità manifestata dal Responsabile del Personale a lavorare in tal senso.

Concludiamo osservando che la nostra Direzione Regionale, con una quota di mercato pari al 25,6% di raccolta e 24% di impieghi del totale aziendale, dovrebbe diventare esemplare anche per quanto riguarda i "comportamenti" e le relazioni: **servono segnali concreti ad ogni livello per attuare pratiche adeguate, rispettose della dignità personale e professionale delle colleghe e dei colleghi e coerenti con normative, policy e accordi.**

Milano, 06/07/2021

**RSA INTESA SANPAOLO DR MILANO E PROVINCIA
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**