



## VA TUTTO BENE ? E COME VA LA SALUTE DEI DIPENDENTI ISP ?

Il giorno 23 luglio si è svolto in modalità remota l'incontro annuale della nuova Direzione Regionale Lombardia Nord. Il direttore regionale Tito Nocentini ha rappresentato l'andamento commerciale della DR e a seguire Marta Sestini, responsabile del Personale e Assistenza rete della direzione Impact, e Luca Dorenti, responsabile del Personale e Assistenza Rete della Direzione Agribusiness, sono intervenuti per esporre nel dettaglio l'attività delle rispettive Direzioni. Nella delegazione aziendale erano presenti, tra gli altri, anche il nuovo responsabile del Personale della DR, Massimiliano Cois, e Flavio Busi, referente per le Relazioni Industriali.

**Come OO.SS. abbiamo immediatamente stigmatizzato il ritardo nella convocazione di questo incontro rispetto a quanto avvenuto in passato: il ritardo con cui siamo stati chiamati alla trimestrale ha impedito nei mesi passati un corretto e proficuo confronto che sarebbe stato utile per avere un quadro più adeguato alla difficile realtà in cui era ed è coinvolta la nostra DR, confronto che riteniamo dovuto anche per dimostrare un reale interesse da parte dell'azienda verso i propri dipendenti e le strutture che maggiormente hanno patito l'impatto della pandemia e della riorganizzazione.**

**Riteniamo detto comportamento fortemente irrispettoso, tanto più che la presentazione di dati commerciali in crescita testimonia ancora una volta il grande lavoro svolto dalla rete; ci dispiace ancora di più che il Dott. Nocentini non abbia potuto trattenersi per tutta la durata del confronto, mancando della dovuta considerazione non tanto per queste OO.SS., quanto delle lavoratrici e dei lavoratori dalle stesse rappresentate/i.**

A seguire illustriamo gli argomenti affrontati durante l'incontro.

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

A fronte della denuncia di continue e sempre più pesanti pressioni commerciali, che si declinano, in base alla inesauribile creatività e fantasia di alcuni responsabili, nell'attribuzione di budget individuali, nell'effettuazione delle rilevazioni dei dati commerciali tramite strumenti non ufficiali (file e supporti cartacei prodotti artigianalmente), in riunioni e lynch eccessivamente frequenti che troppe volte si protraggono oltre l'orario di lavoro, nell'assurda richiesta di "previsionali" e infine in comportamenti maleducati, arroganti e spesso velatamente minacciosi nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, il direttore regionale ha affermato che la nostra è un'azienda commerciale e, come tale, deve produrre utili, e perciò deve adottare efficaci modalità di indirizzo e controllo dell'attività commerciale, sempre comunque nel rispetto della dignità delle persone e del buon senso.

Mentre siamo assolutamente d'accordo sulla chiosa finale, ci permettiamo di condividere solo parzialmente, in quanto secondo noi riduttiva e parziale, la prima parte della sua affermazione: quando a svolgere l'attività di impresa è una banca, i fini di utilità sociale, che l'art. 41 della Costituzione attribuisce genericamente alle imprese, e che per l'impresa bancaria sono ulteriormente definiti e dettagliati nell'art. 47, vale a dire l'incoraggiamento e la tutela del risparmio e il coordinamento e il controllo del credito, sono talmente importanti e differenti rispetto agli altri settori economici del Paese al punto che la normativa vigente riserva al settore bancario regole e tutele specifiche; quindi doveri e oneri nei confronti della collettività sono ben superiori rispetto a

quelli di una qualsiasi altra “azienda commerciale”, proprio per le specifiche caratteristiche specifica del sistema bancario, non a caso considerato “servizio essenziale”.

Nocentini ha poi dichiarato che **E' VIETATO ATTRIBUIRE BUDGET INDIVIDUALI**, e che la Direzione Regionale si è attivata in passato e si attiverà in futuro per evitare che ciò accada“, ha inoltre precisato che “non sono previsti format vari per la raccolta di dati essendo gli stessi disponibili all'interno delle procedure aziendale”.

**Vogliamo solo aggiungere che il budget individuale è vietato in qualunque modo venga attribuito: per iscritto, a voce, via WhatsApp, con disegni, ecc.**

Piani di vendita monitorati più volte al giorno, forzati attraverso l'uso, implicito e no, di minacce al dipendente, ossessivamente richiamato alla priorità dei risultati di vendita, accompagnati dalla scientifica umiliazione di chi non raggiunge gli obiettivi ricevuti, inducono nei dipendenti uno stato di frustrazione, che porta alcune/i lavoratrici/tori a decidere di dimettersi, e tante/i altre/i ad un deciso peggioramento della propria salute fisica: stati di ansia, irritabilità, perdita del sonno.

Abbiamo purtroppo diversi riscontri di uso/abuso da parte di colleghe/i di ansiolitici e psicofarmaci. Sono in forte incremento le mail inviate a medicina del lavoro per la richiesta di visita da parte del medico competente, strumento utile per segnalare il malessere psico-fisico delle/dei dipendenti.

Abbiamo chiesto di avere dati precisi relativi all'entità di questo fenomeno, che certamente mette in evidenza un clima aziendale sempre più opprimente; abbiamo inoltre richiesto un raffronto delle assenze per malattia, al netto di quelle imputabili al Covid-19, tra i primi 6 mesi dell'anno 2020 e i primi 6 mesi di quest'anno. Siamo convinti che il vero problema di Intesa Sanpaolo non sia solo la mole di attività da svolgere quotidianamente, ma il fatto che le colleghe e i colleghi siano costretti a lavorare in condizioni veramente problematiche per problemi procedurali, disorganizzazione, comunicazioni e aggiornamenti inadeguati.

E' evidente che servono azioni immediate e serie per tutelare la salute psicofisica di tutti coloro che lavorano nel Gruppo Intesa Sanpaolo, a cominciare da una puntuale rilevazione di tutte le criticità presenti.

**Quale è stata la soluzione proposta dalla nostra Direzione Regionale? Ci è stato comunicato che è stato organizzato a livello regionale un presidio di supporto psicologico al quale può rivolgersi il personale che vive un momento difficile e complicato dal punto di vista psico-fisico.**

**E' INACCETTABILE CHE LA DIREZIONE REGIONALE, A FRONTE DELLA DENUNCIA DI UN CLIMA AZIENDALE PESSIMO E ORMAI INSOSTENIBILE, PROPONGA COME UNICA SOLUZIONE IL SERVIZIO DEL SUPPORTO PSICOLOGICO, RIBALTANDO SULLA SFERA EMOTIVA DELLE “PROPRIE PERSONE” L' ONERE DI RISOLVERE CRITICITA' GENERATE DAL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE, E NON SIA IN GRADO DI DARE RISPOSTE CREDIBILI ALLE PROBLEMATICHE EVIDENZIATE.**

**Il fenomeno non può essere risolto attraverso la semplice istituzione di questo servizio: il problema non sono le persone, ma un modello organizzativo aziendale che obbliga tutte/i a lavorare male. Il supporto psicologico offerto dall'azienda potrebbe essere uno strumento utile ma l' OBIETTIVO DEVE ESSERE LA PREVENZIONE E NON LA CURA.**

L'attività di stimolazione al raggiungimento degli obiettivi commerciali, in sé è del tutto lecita se attuata con modalità corrette e nel sostanziale rispetto degli interessi della clientela; quando però la proposta commerciale si riduce esclusivamente ai prodotti di tutela, diventa un'ossessione, poco motivante nei confronti dei gestori, che posseggono competenze ben più vaste di quel ristretto ambito, e, soprattutto, non sempre rispondente agli effettivi bisogni della clientela. La priorità assoluta data alla tutela impedisce a volte di guadagnare e mantenere la relazione di fiducia con il cliente, arrecando anche in tal modo potenziali danni economici alla banca.

**A proposito delle agende e degli appuntamenti, Massimiliano Cois, responsabile regionale del Personale, è stato molto chiaro: se da un lato è concepibile che in una giornata si possa svolgere**

esclusivamente attività amministrativa, utile a completare e perfezionare le pratiche in corso, dall'altro non è invece logico che il lavoro quotidiano sia dedicato esclusivamente agli appuntamenti commerciali, dal momento che gli stessi necessitano comunque di tempo per la preparazione e di ulteriori passaggi per definire le eventuali operazioni condivise con il cliente.

### **FORMAZIONE PER MIGRAZIONE/INTEGRAZIONE UBI**

La formazione si è rilevata insufficiente e inefficace: le/i colleghe/i provenienti da UBI hanno avuto una formazione inadeguata e gli affiancatori da remoto, sebbene disponibili e preparati, non sono stati comunque sufficienti, anche perché contemporaneamente impegnati nell'attività ordinaria in Filiale. Anche a distanza di oltre tre mesi dall'integrazione esistono forti criticità operative che ricadono sul personale, subissato da richieste e telefonate da parte della clientela proveniente da UBI. Dobbiamo evidenziare inoltre che diverse/i colleghe/i ex UBI sono stati assegnati in ruoli non idonei al proprio trascorso lavorativo e formativo.

Abbiamo evidenziato la totale mancanza di organizzazione, in relazione alla gestione del trasferimento, presso le filiali di atterraggio, dei corredi documentali delle posizioni fiduciarie, delle garanzie, dei contratti di c/c e dei vari contratti perfezionati, per la maggior parte rimasti in filiali ex UBI o ex UBI ad oggi BPER.

Ribadiamo che l'onere della ricerca della "pratica perduta" e l'archiviazione e la sistemazione della stessa non può essere lasciata in carico ai dipendenti che si scontrano quotidianamente anche con l'assenza di spazi adeguati: l'indisponibilità dei documenti impedisce ai colleghi l'adeguata e necessaria consultazione per un responsabile presidio del credito e potrebbe compromettere la validità formale di atti integrativi successivi arrecando grave pregiudizio alla tutela dell'operato dei colleghi.

### **FILIALI ON LINE**

I colloqui avvenuti hanno mostrato scarsa attenzione alle persone, alle quali non è stato ben chiarito quali fossero le attività da svolgere in FOL, i percorsi di carriera e, in alcuni casi, l'esatta dislocazione della loro sede di lavoro. Le/i colleghe/i vengono trasferite/i anche dopo aver manifestato la propria contrarietà, senza tenere in alcun conto la loro professionalità.

Distaccamenti: va bene portare il lavoro dove c'è il lavoratore, ma vanno garantite le condizioni minime di sicurezza della postazione di lavoro e l'effettiva possibilità di fruizione di una formazione efficace e costante.

### **ORGANICI, ACCORPAMENTI E RUOLI PROFESSIONALI**

Abbiamo ribadito come la carenza di personale, rispetto alle incombenze da svolgere, sia diventata cronica: questo modello organizzativo standardizzato e indirizzato alla massima produttività scarica sui colleghi di Rete, insufficienti per presidiare le attività ordinarie, tutto il grande disagio e le difficoltà, senza tenere conto di una grossa fetta di clientela ancora abituata ad un modello di servizio completamente diverso.

La filiale continua ad essere il fulcro dell'attività bancaria come dimostra il fatto che durante la pandemia è stato necessario mantenere aperte le filiali in quanto servizio pubblico essenziale; i continui accorpamenti e le chiusure di agenzie, oltre a creare un disagio aggiuntivo alla clientela, determinano ulteriori gravose incombenze per il personale, in un momento già difficile per il riassetto post migrazione e per gli esiti ancora incerti della pandemia. Questa politica di desertificazione della Rete provoca l'incremento dei clienti in carico alla filiale accorpante, senza che vi sia un corrispondente aumento di personale, e paradossalmente una diminuzione dei portafogli.

In questo contesto lavorativo in continua riorganizzazione, diversi colleghi hanno perso il ruolo e il consolidamento a causa dei trasferimenti. I portafogli in capo al Direttore sono particolarmente rilevanti, sia sotto il profilo numerico che di complessità, e richiedono tempo e competenze per essere seguiti: nella realtà vengono lavorati da tutti i colleghi, sottraendo la possibilità di inserire in percorso nuovi gestori.

Chiediamo che l'attenzione dichiarata nei confronti dei colleghi si manifesti attraverso il reinserimento in percorso per i colleghi a cui è stato interrotto e con la creazione di nuovi portafogli utilizzando la clientela in capo al Direttore.

Infine, dato che l'Azienda ha deciso unilateralmente di eliminare il sistema di rilevazione delle presenze, chiediamo di sensibilizzare i Responsabili nel riconoscimento degli straordinari e delle prestazioni che prevedono la maturazione di PAO (recupero orario di lavoro RAO).

## **AGRIBUSINESS**

La situazione rappresentata dalle OO.SS in merito al comparto Agribusiness è allarmante.

Abbiamo manifestato all'azienda la grave disorganizzazione del nuovo comparto: le/i colleghe/i stigmatizzano la mancata formazione per questo settore perchè la complessità della materia necessiterebbe di professionalità specifiche che non si conseguono in soli tre mesi ma che necessitano di percorsi di formazione definiti per tempi e modi.

Abbiamo inoltre ricordato all'azienda che il numero degli addetti è notevolmente inferiore rispetto al numero degli addetti presenti nel comparto Imprese, tutto ciò non semplifica il lavoro ma anzi provoca ulteriore stress.

Anche in questo ambito abbiamo denunciato all'azienda i numerosi ricorsi alla richiesta di visita del medico competente per il forte disagio che i colleghi vivono sul posto di lavoro.

Chiediamo all'Ufficio del Personale di prestare maggiore attenzione durante i colloqui per eventuali trasferimenti, per evitare di assegnare le/i colleghe/i a ruoli non idonei al proprio trascorso lavorativo e formativo.

## **CONCLUSIONI**

**Ci attendiamo dalla Direzione Regionale un forte segnale di cambiamento e di attenzione alla rete, mettendo in atto da subito le misure necessarie atte a migliorare le condizioni di lavoro psichiche dei colleghi e valutiamo anche il ricorso a misure di protesta maggiormente efficaci: riteniamo infatti che troppe volte alle nostre denunce siano seguite solo confortanti parole che nella realtà non hanno contribuito a cambiare la grave situazione di disagio e malessere dei colleghi.**

**Gli argomenti critici che sono stati trattati durante l'incontro sono molti e crediamo vadano affrontati con un taglio che indichi da parte aziendale una netta inversione di rotta, nell'ottica di sostenere i colleghi, a partire da un'organizzazione rivedibile, prevedendo un'assistenza ai colleghi ex-Ubi che sia effettiva, con una formazione concreta e fruibile e con ulteriori momenti di affiancamento.**

**Il coinvolgimento nella integrazione di Ubi di un' area complessa come la nostra avrebbe meritato una ben maggiore attenzione che non trascurasse, come invece più volte riscontrato, il comparto dell'Agribusiness, e avrebbe dovuto prevedere strumenti e azioni che non lasciassero sole/i le/i colleghe/i a gestire pratiche al 'buio', con documentazioni allocate presso filiali cedute.**

**Una fusione che ha rappresentato un passaggio cruciale e molto impegnativo per quest'Azienda che, tuttavia, non ha mai assolutamente decelerato sulle richieste di budget, sovente declinate con pressioni commerciali tradotte in comportamenti intolleranti e aggressivi. Conseguenza di ciò**

**è stato un incremento sostanziale di colleghe/i che richiedono un supporto psicologico o assumono psicofarmaci, e per alcune/i si è aggiunto anche lo stress correlato al cambiamento. L'ambiente di lavoro in rete sta divenendo sempre più ostico e il recente ricalcolo della complessità dei portafogli ha creato più di un 'mal di pancia', soprattutto con la richiesta aziendale di restituire le indennità erogate dall'inizio dell'anno. Malgrado l'argomento non fosse oggetto di discussione in trimestrale, lo abbiamo comunque portato all'attenzione della Direzione Regionale: come OO.SS. fatichiamo a pensare ad un'azienda che non pratichi una politica lungimirante e che non si prodighi a sostenere e a riconoscere il lavoro e l'impegno dei propri collaboratori. Auspichiamo che la questione possa essere risolta a breve. Riteniamo che la nascita di questa nuova DR sia anche un'occasione per dare dei segnali positivi che in alcuni (pochi) passaggi abbiamo percepito, anche se in numero ancora esiguo rispetto ai problemi evidenziati nella riunione; ci auguriamo che la neonata DR si prodighi nel tentativo di dare soluzione alle problematiche evidenziate anche attraverso le quotidiane segnalazioni che non manchiamo e non mancheremo di inoltrare all'Azienda.**

30 Luglio 2021

I Coordinatori Territoriali e le RSA Gruppo Intesa Sanpaolo Direzione Regionale Lombardia Nord  
FABI – FIRST CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN