



INCONTRO TRIMESTRALE AREA FVG 29 SETTEMBRE 2021

Alle parole devono seguire i fatti!!!

Servono assunzioni per rafforzare la rete in costante emergenza

Servono assunzioni per il ricambio generazionale

Serve migliorare il clima aziendale fortemente deteriorato

Il 29 settembre u.s. si è tenuto in modalità videoconferenza l'incontro trimestrale previsto dal protocollo relazioni industriali del Gruppo IntesaSanpaolo.

Alla riunione hanno partecipato il Responsabile delle Relazioni Sindacali per l'area Nord Est, il Direttore Commerciale Imprese della Direzione Regionale, il Responsabile del Personale della Direzione Regionale, la Responsabile del Personale e Organizzazione dell'Area F.V.G.

Rispetto al passato abbiamo notato, da parte aziendale, **maggiore disponibilità al dialogo e al confronto e l'assunzione di alcuni impegni**, come fortemente richiesto dal tavolo sindacale di Area. **Al dialogo e al confronto devono però seguire azioni concrete, altrimenti si tratta solo di parole.**

- **Processo di ristrutturazione della rete commerciale:** l'azienda sostiene che il piano di riduzione ed efficientamento delle filiali vada di pari passo con l'evoluzione ed il miglioramento del contatto con i clienti con strumenti diversi.

La nostra impressione è invece che **l'azienda corra molto, troppo, nei progetti di riorganizzazione, e che le varie strutture aziendali (immobili, organizzazione, gestione del personale) abbiano grosse difficoltà nel metterli in atto.**

Esiste un problema strutturale di disorganizzazione, non singoli casi.

I distaccamenti delle Filiali OnLine ne sono un esempio: prima di portare avanti progetti che ricadono su persone e clienti, bisogna accertarsi che ci siano le strutture ed i processi idonei; invece, a distanza di quasi sei mesi, i colleghi dei distaccamenti continuano ad essere in forte disagio. Non si possono annunciare chiusure filiali, senza aver un effettivo programma dei lavori di ristrutturazione delle filiali accorpanti e senza le necessarie autorizzazioni; i colleghi degli immobili si trovano a dover rincorrere decisioni prese a tavolino da chi non conosce il territorio. Le filiali "monstre" e new concept non possono essere la soluzione, così come i futuristici progetti elaborati, prossimi alla realizzazione e dal nome altisonante "NWOW – next way of working" che al di là dei suoni onomatopeici, ci entusiasmano veramente poco dato l'impatto fisico e gestionale che avranno...!

Serve organizzazione da parte aziendale, **si va avanti solo per la buona volontà dei colleghi.** Processo di ristrutturazione vuol dire stravolgere anche la vita delle persone che in azienda ci lavorano.

La Direzione del Personale dichiara piena disponibilità ad affrontare anche le singole situazioni per portare tutti a lavorare meglio, favorendo la mobilità professionale in base alle aspirazioni dei colleghi: "se stanno meglio i colleghi arrivano anche migliori risultati", "capire quello che le persone vogliono fare, le loro ambizioni, maggior coinvolgimento e attivazione sulle persone" **Buoni propositi! chiaramente li condividiamo, ma siamo lontani, lontanissimi dalla loro applicazione!**

Dati economici: ci è stata rappresentata una situazione positiva, frutto, come condiviso dalla stessa azienda, del grande lavoro che tutte le colleghe ed i colleghi stanno effettuando giorno per giorno. Da sottolineare che le commissioni nette superano il margine da interesse, fattore dovuto in parte alla fase di interessi bassi, nulli o negativi che si ripercuotono sui ricavi, ma soprattutto al gran lavoro che tutti noi stiamo facendo ogni giorno.

Per quanto riguarda **i ricavi da commissioni**, il tavolo sindacale ha evidenziato che **devono essere sostenibili e derivanti dalla buona consulenza, e non dalle continue pressioni commerciali** e sollecitazioni di vario tipo, **che vorrebbero farci diventare dei “piazziisti di prodotti bancari e assicurativi” ad ogni costo, e non dei consulenti che propongono e raccolgono le soluzioni migliori per la clientela.**

Le pressioni commerciali estenuanti, la continua rincorsa ai risultati, la ricerca di soluzioni per vendere di più con “prassi e politiche di vendita” non in linea con le direttive e la normativa interna ed esterna (contrapposizione fra market e compliance), diventano ogni giorno più forti, lesive della salute dei colleghi, e comportano un aumento del rischio operativo (di esclusiva pertinenza aziendale) e reputazionale.

Serve fermarsi immediatamente e fare un passo indietro, prima che sia troppo tardi. Il tema delle pressioni commerciali nelle banche sta prendendo sempre più spazio nell’opinione pubblica e sta arrivando anche in Parlamento.

Formazione: Per i prodotti più complessi, tra cui quelli finanziari ed in particolare per quelli assicurativi, serve maggiore formazione (quella attuale è insufficiente e lacunosa). Abbiamo evidenziato all’azienda che sarebbe necessario affiancare ai gestori, anche nella fase di proposizione alla clientela, figure specializzate “ad hoc” formate e preparate su questi prodotti. La figura del gestore, come dice l’azienda a 360 gradi, non ci convince e non può essere percorribile, per mantenere una alta professionalità ci vuole formazione specifica, ci preoccupa il mantra del “meno sai e più vendi...”,

Organici: La notizia che nella prima tornata di assunzioni ex-accordo 29 settembre 2020, nulla è previsto per la nostra Regione è molto negativa, le assunzioni servono sia per alleviare l’emergenza organici nelle filiali, che per iniziare il progressivo ricambio generazionale. A questo proposito la situazione è allarmante, in alcune situazioni dove le competenze si maturano e trasmettono in anni, ad esempio il settore imprese, non c’è più tempo da perdere. L’azienda ci ha anche illustrato l’operazione “tesoreria regionale”: l’incremento di appalti e lavorazione non può che farci piacere, a maggior ragione non capiamo la chiusura selvaggia di sportelli e chiediamo assunzioni, visto che temiamo che il lavoro si ribalterà sulle filiali che rimangono, con alti carichi di lavoro, disservizi, code agli sportelli e lamentele da parte della clientela.

Valutati..... o SvaluTETI?

Percorsi professionali: In questi giorni i colleghi hanno ricevuto le comunicazioni sulla “complessità gestori – accordo 21 luglio 2020”, e non sono chiaramente mancate le sorprese.

Grandi problemi soprattutto per quanto riguarda il processo “**aderenza professionale TETI**” dove i colleghi ed i responsabili non sono stati supportati dalle funzioni del personale ed i risultati si vedono nei fatti: informazioni errate sulla compilazione delle singole voci, mancato controllo a posteriori, esiti non omogenei, hanno avuto ricadute negative su numerosi colleghi, che pur con il massimo del punteggio sulle altre voci, non si sono visti riconoscere o confermare il massimo livello di complessità a causa del processo TETI.

Ci sono stati anche problemi sul riconoscimento del punteggio relativo alla formazione aggiuntiva (anche su questo punto sono le funzioni del personale che devono supportare e indicare ai colleghi quali corsi fare, il processo deve essere a loro favore, non contro); ci sono inoltre situazioni in cui pur avendo ricevuto conferma di essere a posto con la formazione aggiuntiva, poi nel punteggio questa non è stata riconosciuta.

Per quanto riguarda il dato sugli “incontri”, situazioni omogenee su imprese, aziende retail, esclusive ed affluent, dove si è riconosciuto il lavoro svolto e la maggioranza ha avuto punteggio massimo; **sui privati retail invece è evidente che il dato complessivo relativo agli incontri potrebbe essere gonfiato da alcune distorsioni**, magari per far primeggiare nelle classifiche degli appuntamenti la propria filiale, snaturando il dato complessivo e causando di fatto problemi ai percorsi professionali. **Serve un processo migliore e più trasparente.**

Disconnessione: Abbiamo nuovamente chiesto all’azienda che venga inibito l’utilizzo degli strumenti aziendali dopo l’orario di lavoro, in ferie e in malattia! Il diritto alla disconnessione è sancito dal nostro CCNL e l’azienda non può ribaltare il tutto sulla responsabilità del singolo, serve un coraggioso ed effettivo passo avanti, nell’impedire che gli strumenti tecnologici sempre più innovativi messi a disposizione vengano utilizzati durante quello che dovrebbe essere tempo di riposo e di recupero, con grandi rischi per la salute delle persone dovuti al Tecnostress che non possono essere sottovalutati.

Per quanto riguarda l’emergenza sanitaria, abbiamo ribadito **all’azienda che deve ritenersi diretta responsabile della mancata osservanza delle direttive in merito al numero massimo di clienti presenti nelle filiali, sul distanziamento sociale e sull’utilizzo degli spazi, e chiesto interventi perché queste norme vengano pedissequamente rispettate senza interpretazioni.**

Per altro vi rimandiamo ai contenuti del nostro “**vademecum alla sopravvivenza del bancario Isp**”, recentemente rinnovato, che vi preghiamo di tenere sulle vostre scrivanie e di osservare tutti assieme.

Udine, 8 ottobre 2021

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali
I Coordinatori Territoriali Area FVG IntesaSanpaolo