



## **PER VECCHI PROBLEMI IRRISOLTI, E' ORA DI TROVARE NUOVE SOLUZIONI, PER IL BENE DI TUTTI**

Venerdì 21 ottobre si è tenuto l'incontro trimestrale della DR Milano, Monza e Brianza, alla presenza dei responsabili commerciali e di quelli del personale, l'attuale e il prossimo.

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

Abbiamo segnalato l'exasperante attenzione commerciale, a livello di "ansia da prestazione", su tutela e flusso netto; troppe volte si sfocia in comportamenti ed atteggiamenti inaccettabili non appena, in una giornata, manca il successo su una singola operazione o non si mantiene il passo: "Oggi non avete fatto nulla!" è il commento ricorrente e talvolta con toni sopra le righe.

Questo messaggio, completamente sbagliato ed irrispettoso del lavoro di tutti, mortifica l'impegno e lo sforzo quotidiano dei Colleghi, bombardati da mille richieste, tutte urgenti e di ogni tipo.

Abbiamo altresì ribadito la necessità che tutte le strutture della DR siano attente ad evitare ogni possibile anche potenziale rischio legato al collocamento di polizze di tutela decorelate contestuale alla concessione di mutui, prestiti e fidi. Ciò in relazione anche alle direttive dell'Azienda sulle base delle indicazioni dell'Autorità garante della concorrenza a suo tempo emanate e, a tutt'oggi, attuali. Invitiamo tutti i Colleghi a denunciare qualsiasi situazione poco trasparente in merito.

### **FILIALI IMPRESE**

È stata posta la questione circa alcune presunte forzature nell'adibizione di Colleghe e Colleghi al ruolo di Gestore Imprese. L'Azienda ha ribadito che la figura professionale degli Addetti Imprese è tuttora prevista, la tendenza è di accompagnare il modello di servizio verso un'evoluzione caratterizzata da quasi esclusiva presenza della figura di Gestore Imprese. Abbiamo rappresentato come contestualmente non avvenga l'annunciata, auspicata riduzione del numero di clienti nei portafogli mentre cresce la complessità delle esigenze degli stessi. Analogamente, le necessarie semplificazioni delle procedure non raggiungono i risultati sperati e la complessità dei processi e la quantità di adempimenti materiali e documenti cartacei risulta eccessiva.

### **LAVORO E FORMAZIONE FLESSIBILE**

In materia di smart learning e di smart working, sulla rete il dato di fruizione media è di meno di 9 giorni a testa per Collega all'anno, al lordo di fragilità, assenze relative all'emergenza sanitaria o a esigenze aziendali o personali indifferibili.

Considerato che il dato dovrebbe anche scontare l'avvento del Next Way of Working sulle filiali, (riorganizzazione degli spazi aziendali per cui parecchie realtà si trovano a disporre del 75% delle postazioni rispetto all'organico), riteniamo, anche alla luce della trattativa in corso a livello nazionale, insufficiente il dato suindicato rispetto alle reali esigenze dei Colleghi.

Ricordiamo che a titolo di smart learning sono previsti 8 giorni all'anno di cui 4 costituiscono un diritto dei lavoratori che deve essere esigibile nel corso dell'anno. Invitiamo pertanto i Colleghi a segnalarci i casi di rifiuti ripetuti e non motivati.

Considerate le esigenze di formazione obbligatoria e necessaria, di formazione preventiva (che contribuisce al raggiungimento del SET), di formazione Ivass e Consob, di formazione utile ai fini del percepimento della quota di eccellenza del PVR, e dei corsi, anche facoltativi, che contribuiscono al raggiungimento dei limiti utili per la complessità gestita, riteniamo il livello di smart learning ancora non sufficiente.

## CONTRATTI MISTI

Si è anche riproposta la questione del sistematico trasferimento in Trentino-Alto Adige dei Colleghi contratti misti che richiedono la trasformazione del proprio rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Oltre e dopo una migliore valutazione gestionale delle esigenze personali dei Colleghi, presenti in gran numero nella nostra DR, alla luce della situazione sopra indicata, riteniamo che debbano essere trattenuti perché anche il nostro territorio è in perenne carenza di personale per le numerose uscite per le varie motivazioni.

## TURN OVER UFFICIO DEL PERSONALE

Nel corso della riunione è stato formalizzato l'avvicendamento dell'attuale Responsabile del Personale della DR Milano e MB, a cui va un sentito saluto come anche un doveroso benvenuto al nuovo Responsabile, e l'ennesimo di un Responsabile Ctpar dopo i numerosi già avvenuti tra i Gestori del Personale.

Dobbiamo rilevare come questo ampio turnover non favorisca l'interlocuzione costruttiva e sinergica, tanto auspicata, al fine di costruire ottime relazioni con l'obiettivo di risolvere i problemi dei Colleghi in modo puntuale.

## RUOLI E PERCORSI PROFESSIONALI

Abbiamo stigmatizzato le evidenti distorsioni legate alla mancanza di trasparenza del sistema della complessità gestita ed in particolare al parametro degli appuntamenti (servizi alla clientela).

Tanti Colleghi inconsapevolmente hanno perso l'indennità di ruolo mentre l'Azienda, contestualmente, aumentava il livello delle sollecitazioni commerciali al collocamento di prodotti e servizi. Circa Teti ricordiamo che, dopo l'autovalutazione, ogni eventuale variazione deve essere comunicata dal responsabile al Collega.

## BANCA DIGITALE

Abbiamo nuovamente portato all'attenzione dell'azienda la problematica relativa al mancato riconoscimento dell'indennità per i Colleghi in percorso professionale. L'azienda ha ribadito che è a conoscenza della situazione e che la questione è all'attenzione sul tavolo di contrattazione nazionale, per trovare quanto prima una soluzione.

Circa il trasferimento dei Colleghi della struttura di via Cavriana alla sede di via Giambellino, l'Azienda ha risposto che al momento non è ancora stabilita una data e si stanno analizzando le singole situazioni per limitare il disagio del trasferimento.

In merito alle richieste di singole giornate di ferie, al di fuori dal piano ferie concordato, l'Azienda ha ribadito la volontà di valutare le richieste considerate improrogabili.

Rispetto al tema dei cambi turno, l'Azienda ha comunicato che è in valutazione un'implementazione della procedura, volta a migliorare l'attuale sistema.

Invitiamo i Colleghi a continuare a segnalare ogni caso per poter confrontarci con l'Azienda e addivenire ad una miglior gestione di un tema critico che si trascina da parecchio tempo.

In merito alle problematiche legate alla formazione riteniamo debba esserci un livello, sia in termini quantitativi che di efficacia di apprendimento, adeguato ai continui e complessi cambiamenti normativi ed operativi. L'Azienda, ribadendo l'importanza che riveste la formazione, si è resa disponibile ad intervenire dove necessario.

Abbiamo inoltre chiesto, quando consentito, di comunicare le percentuali di presenza con il maggior preavviso possibile.

**In una situazione sempre più complicata e in continuo cambiamento, Lavoratrici e Lavoratori continuano a farsi carico di molte difficoltà e con i loro sforzi sopperiscono a molte problematiche legate a procedure e processi non sempre all'altezza delle necessità e della loro velocità di cambiamento.**

**Confidiamo che la DR, rinnovata ai suoi vertici, voglia proseguire l'opera di confronto ed ascolto continui per cercare di ridurre il disagio diffuso e favorire la coesione tra i Colleghi, come avvenuto nel recente passato.**

**Al di là delle soluzioni che spesso dipendono anche da fattori terzi auspichiamo però che, finalmente, lo spirito di collaborazione possa essere più diffuso e omogeneamente condiviso da tutti i Responsabili della nostra Direzione Regionale.**

Milano, 04/11/22

RSA FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN

INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA