



## UNA REALTA' AZIENDALE IMMAGINARIA

Negli scorsi giorni si è tenuto l'incontro di trimestrale dell'Area Torino e Provincia alla presenza delle Relazioni Industriali, delle Funzioni commerciali e della Gestione del Personale. L'Azienda si è presentata con il solito elenco di risultati eccellenti dell'anno in corso. Come OO.SS. siamo soddisfatti dei risultati ottenuti dai nostri colleghi e dalle nostre colleghe e siamo ben consci che la nostra Azienda è una Società Per Azioni e, passateci il termine, vive sui risultati commerciali positivi.

### MA L'OTTENIMENTO DEL BUDGET CHE PREZZO HA PER I NOSTRI COLLEGHI E COLLEGHE?

Proprio per far capire all'Azienda il prezzo che i colleghi e le colleghe stanno pagando abbiamo segnalato:

- **Pressioni commerciali indebite:** che si traducono in report quotidiani, previsionali di vendita assurdi, controllo maniacale delle agende, minacce di trasferimenti in luoghi sperduti (soprattutto per i gestori con contratto misto), mancata concessione della formazione flessibile in mancanza di ottenimento del budget desiderato e infine abbiamo ribadito all'azienda che nessun contratto, e tanto meno nessun accordo, stabilisce che i colleghi e le colleghe **devono essere valutate sul venduto**, soprattutto quando quest'ultimo va a discapito della salute psico-fisica dei lavoratori e peggiora il clima aziendale.
- **Carenza di organici e carichi di lavoro:** abbiamo dichiarato nuovamente la strutturale carenza di organici (mettendo in evidenza la forte carenza di gestori base) all'interno delle filiali, dovuta ad uscite per esodo, pensionamento e ad un nuovo importante fenomeno di dimissioni volontarie. Abbiamo evidenziato all'azienda che questo fenomeno non può essere risolto con la razionalizzazione delle filiali, che non hanno come contropartita la somma del personale nella filiale che rimane aperta, ma solo la somma della clientela da gestire. Questi fenomeni comportano, da un lato, la nascita di portafogli giganteschi ai quali è diventato impossibile dedicare la giusta attenzione e il giusto tempo e dall'altro l'aumento di probabilità di errori professionali per il collega che li ha in carico con la conseguenza di far aumentare il numero dei provvedimenti disciplinari.
- **Salute psico fisica dei colleghi e clima aziendale:** in ogni intervento delle OO.SS. con l'Azienda si sono messi in evidenza due delle tante conseguenze dei punti sopraelencati "La salute psico-fisica dei colleghi e delle colleghe" e il "clima aziendale pessimo". Entrambi stanno peggiorando, i colleghi ci raccontano spesso di sentirsi inadeguati al lavoro che svolgono e di sentirsi sempre più stressati a causa delle forti pressioni commerciali indebite che li portano a far uso di farmaci per gestire ansia o attacchi di panico, fino ad arrivare all'esasperazione e quindi lasciare una Banca di cui non si sentono più parte. Da una banca

che dice di “mettere al centro le persone” ci aspettiamo che il clima aziendale non sia così deteriorato; invece, in questa azienda tutto sembra sia lecito basta ottenere **il raggiungimento del budget ad ogni costo.**

- **Formazione Flessibile e smart-working:** abbiamo ricordato all’Azienda che la formazione flessibile e lo smart-working non possono essere utilizzati come mezzi per fare Pressioni commerciali.

Abbiamo ribadito all’Azienda che il collega non può essere minacciato di non concessione della formazione e dello smart-working in quanto: la formazione è il mezzo per accrescere la professionalità del collega stesso e lo smartworking può essere un’opportunità per fare chiamate e organizzarsi l’agenda. Per questi motivi abbiamo sottolineato l’importanza di effettuare una programmazione puntuale della formazione flessibile e dello smart-working.

- **IsyBank:** per quanto riguarda IsyBank abbiamo ribadito il fatto che negli incontri di trimestrale precedenti ci avevano garantito che non ci sarebbe stato alcun impatto sulla rete; ma nell’incontro odierno abbiamo messo in evidenza che nella realtà è avvenuto il contrario. Di fatto IsyBank ha impattato molto sulle filiali aumentando ancora di più i carichi di lavoro dei colleghi che erano già altissimi.

A seguito dei nostri interventi, il Direttore Regionale Piemonte Nord Vda E Sardegna Stefano Cappellari, ha risposto in modo positivo ad una precedente richiesta delle OO.SS, ribadendo il concetto **della separazione della funzione dell’HR con la funzione commerciale nei colloqui tra colleghi e gestore del personale.** I colloqui non vengono più fatti con queste due funzioni insieme (ottima vittoria delle OO.SS.) ma finalmente i colloqui vengono fatti singolarmente con le due funzioni.

Sempre il Direttore Regionale ha precisato che i previsionali di vendita **non devono diventare uno strumento di pressione commerciale,** ma il previsionale deve essere visto come una guida commerciale e come la chiave per avere successo con i clienti.

Infine, e non meno importante il Direttore Regionale Stefano Cappellari ha espresso il concetto che **“se in un ambiente di lavoro non c’è un clima sereno i risultati non arrivano** dato che già il clima è difficile fuori renderlo anche difficile all’interno delle filiali rende tutto più complicato. Quindi il nostro **primo obiettivo è creare un clima sereno** confrontandoci di più”.

L’Azienda, nella persona della Ferrauto Ilaria Responsabile del Personale di Assistenza Rete Piemonte Nord Vda e Sardegna ci ha tenuto a ribadire che **“la gestione del personale rimane sempre vicino ai colleghi e alle colleghe supportandoli”.** A testimonianza di ciò anche nel momento del lancio del progetto IsyBank, c’è stato un momento in cui i Direttori Commerciali, i Direttori di Area, i gestori del personale sono stati tutti nelle filiali anche solo per fare accoglienza

Inseguito il Responsabile del Personale di Assistenza Rete ha ribadito che **“lo smart working rappresenta un nuovo modo per organizzare la vita lavorativa** dato che il commerciale è la parte integrante del mestiere, ma tutto dev’essere inserito nella pianificazione mensile dalle ferie, allo smart-working, alla formazione flessibile etc.”

Per quanto riguarda il clima aziendale il Responsabile delle Relazioni Industriali Vozza Enzo ribadisce il concetto che l’Azienda è disposta ad impegnarsi per migliorare il clima aziendale e renderlo il più sereno possibile anche **perché i previsionali, la rendicontazione continua e le continue riunioni fuori orario non sono richieste aziendali** e si cercherà di trasmettere il più possibile a tutti i responsabili questi concetti.

Non meno rilevanti sono stati gli interventi portati avanti per i colleghi **di Filiale Digitale** alla presenza del Responsabile del Personale e Assistenza Rete Enrico Pezzolato: abbiamo segnalato le incongruenze di un piano industriale che si sta scontrando con una realtà diversa dall'immaginario del management.

Ad esempio:

L'azienda che continuamente ci racconta di quanto sia importante la programmazione **si è fatta trovare impreparata** davanti alla miriade di chiamate di clienti che volevano informazioni sul progetto di cessione dei rapporti di conto alla nuova **Banca Digitale ISYBANK**.

Il numero esponenziale di contatti **sta rendendo difficile** non solo la gestione del lavoro quotidiano, ma sta anche **impattando negativamente** sul fatto di poter ottenere **permessi** che, spesso, vengono annullati o confermati SOLO il giorno precedente la data richiesta.

Questo si va ad aggiungere all'ulteriore disagio di un sistema che ha pochissima flessibilità di cambio turno e che risulta essere in assoluto contrasto con le affermazioni di attenzione **e benessere che questa Azienda dice di avere per le "sue persone"**

L'attività dei gestori di filiale digitale è un'attività che prevede una crescita progressiva delle competenze professionali tramite corsi di formazione dedicati al rilascio di specifiche skill che in base all'accordo sottoscritto nel 2023 con l'azienda porta ad aumentare la complessità gestita dal collega.

Ogni telefonata è registrata e **le informazioni che si comunicano al cliente devono essere corrette e trasparenti**, per questo motivo abbiamo voluto condividere la nostra perplessità sulla gestione attuata per il collocamento delle Obbligazioni di Cassa Depositi e Prestiti. Sono stati coinvolti e abilitati alla singola attività (senza il rilascio della skill dedicata) **colleghi la cui formazione è arrivata dopo un mini-incontro, di circa 2h**, dedicato alla lettura del FOGLIO INFORMATIVO ANALITICO DELL'OBBLIGAZIONE.

I colleghi coinvolti sono tutti abilitati MIFID e CONSOB, (questa è stata la giustificazione dell'azienda), **per le OO.SS questa formazione rimane insufficiente** e non consente un'applicazione corretta dell'Accordo sui Ruoli e Percorsi Professionali.

**Come OO.SS. continueremo a segnalare all'azienda ogni criticità e a chiedere interventi correttivi rispetto a tutte le varie anomalie che di volta in volta verranno riscontrate.**

Torino, 22 dicembre 2023

**Coordinatori delle RSA Torino e Provincia**  
**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**