



## IL GRANDE SHOW E LA TRISTE REALTÀ DEI FATTI

Il 6 di febbraio è uscito il Piano Industriale del Gruppo ISP ma nella realtà lavorativa - già da Dicembre scorso - in CARISBO a Parma tirava la solita brutta aria, ben diversa dai proclami divulgati dai manager attraverso i vari canali comunicativi. Insomma la realtà per i lavoratori si presenta ben lontana da quanto sbandierato nel grande show mediatico.

Continuano le riunioni in cui si rinfaccia ai lavoratori inadeguatezza, inefficienza e mancanza di professionalità il tutto perché non sono riusciti a chiudere la 'VENDITA DEL PEZZO'. Si tratta di considerazioni (poste anche in modo poco educato) INDEBITE che realizzano una violenza morale implicita o umiliano i colleghi in modo verbale e allusivo relegando il loro valore all'attuazione di un'obbligazione 'di risultato' illecita invece di elogiare la grande capacità di adempiere alla lecita 'obbligazione di mezzi'.

Sono ormai anni che l'informatizzazione dei servizi su larga scala, la riduzione delle filiali, il continuo cambio dei referenti per la clientela e le fusioni programmate con tempismo 'impeccabile' (vedi Natale scorso) con immensi disagi dovuti ai disservizi tecnici, sono stati gestiti con impagabile (e impagata) professionalità dai LAVORATORI che hanno preso per mano i clienti e li hanno 'traghettati' verso il cambio di percezione di 'qualità intrinseca' del servizio bancario che l'azienda voleva attuare. La ricompensa a tale abnegazione dei lavoratori è un supplizio senza fine di PRESSIONI di tutti i generi.

Per quanto riguarda **la filiera personal** la "ridondanza" della rilevazione del venduto e il monitoraggio pre e post- giornata lavorativa è ossessivo. I responsabili pensano di essersi "fatti furbi" e non scrivono più e-mail contenenti le "loro istruzioni" ma lo fanno tramite lync giornaliera e "vietano" anche ai direttori di girare le loro e-mail ai propri collaboratori; ogni pianificazione temporale della Capogruppo, qui a Parma, dev'essere raggiunta in metà tempo. Intanto però promettono di abbassare la valutazione professionale ai lavoratori che non seguono pedissequamente il "loro modello" e che non vendono abbastanza polizze. Impongono ai direttori di non permettere la fruizione delle sospensioni volontarie dal lavoro (SVL), di non pianificare le ferie di gestori dello stesso team nello stesso periodo (manca solo che cerchino di imporre anche dove e con chi andarci!!!), in modo da non avere mai più di un gestore in ferie; nel contempo i piani ferie dovevano essere consegnati già entro la fine di gennaio 2018 (il Gruppo ha aperto l'inserimento il 23 febbraio con chiusura al 23 marzo). Stesso "cinema" si sta "proiettando" in tutti i segmenti negli ultimi giorni; insomma uno show ben più deprimente di quel che appare all'esterno si svolge all'interno dei posti di lavoro in cui aleggia un clima pesante e deprimente che non ha nulla a che fare con la professionalità e la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e in genere con le regole "teoriche" emanate dal Gruppo.

Nella **filiera retail** lo scorso anno abbiamo segnalato comportamenti commerciali non in linea con gli accordi del Gruppo e Nazionali alla casella [losegnalo@intesasampaolo.com](mailto:losegnalo@intesasampaolo.com), ma anche in questo segmento sono cambiati i metodi attraverso i quali si concretizzano le pressioni, però la sostanza non è cambiata, anzi continuano ad arrivare pressioni commerciali che spesso intimano ai colleghi di venir meno alle circolari aziendali. "E' fondamentale sapere giornalmente a che punto siamo con i KPI, in modo da poter gestire le chiusure dei conti ..."vi diciamo noi quando estinguerli"..... "dobbiamo mantenere il passo per poter rimanere "verdi"" - esponendoli al rischio di contestazioni. Nel contempo è partita l'indicazione pressante alla vendita di prodotti assicurativi (i pezzi!!!!) senza nessuna formazione sul tema anche se come Sindacato - già dalla trimestrale di novembre 2017 - avevamo chiesto formazione urgente su tale attività

evidenziando che la formazione sull'IVASS non poteva essere sufficiente allo scopo. A oggi i lavoratori hanno subito solo continue pressioni alla vendita di polizze senza un'ora di formazione. Continua anche la pretesa di disponibilità al di fuori dell'orario di lavoro, in ferie o in malattia con telefoni e mail accesi la domenica mattina; una continua ingerenza nel tempo che la PERSONA ha diritto di dedicare alla propria vita privata che non gli consente ormai più, e non da oggi, un'equilibrata e serena conciliazione dei tempi di vita e di lavoro costituendo L'ENNESIMA INVADENTE PRESSIONE che porta a non poter più lasciare i problemi di lavoro fuori dalla propria sfera privata e incide negli equilibri familiari in modo INQUALIFICABILE.

Nel contempo la riportafogliazione del retail ha generato la perdita di diversi portafogli sulla piazza di Parma e la scelta di chi considerare "sportafogliabile" è caduta soprattutto sul personale femminile spesso a part time; non certo una buona pratica di valorizzazione della parità di genere e della valorizzazione del capitale femminile di cui si vanta il Gruppo ISP.

**Nel segmento imprese** le cose non vanno certo meglio; i gestori sono schiacciati tra gli obiettivi di vendita e la gestione puntuale del credito, la farraginoso e incontrollabile procedura "price", ma non solo questa, e i mille adempimenti normativi. L'ultima novità in ordine di trovate è la misurazione dei tempi di risposta tra l'apertura della pratica e la chiusura della stessa, aggiungendo alle richieste sempre più pesanti in termini di obiettivi anche sollecitazioni di celerità che in questo segmento trovano mille ostacoli nei processi stessi di erogazione del credito. Insomma anche qui lo show aziendale è ben diverso da quello che si svolge ogni giorno nei posti di lavoro.

Non intendiamo più accettare atteggiamenti aziendali che ignorino i problemi descritti continuando a scaricare sui lavoratori responsabilità non di loro competenza ma dovute a scarsa o inesistente organizzazione del lavoro o peggio a risparmi di costi.

Non è nemmeno tollerabile che i lavoratori siano chiamati ad interpretare un "film teorico dell'azienda" che nella realtà non è realizzabile. Infatti la realtà è tutt'altro: una organizzazione del lavoro che spesso non aiuta nello svolgimento delle proprie mansioni, scelte della clientela indirizzabili fino ad un certo punto, indicazioni commerciali che ci impongono comportamenti di vendita non coerenti con le regole MIFID o altre.

Siamo a chiedere con determinazione formazione adeguata alle professionalità che si modificano, la conciliazione "reale" dei tempi di vita con i tempi di lavoro, la fruizione delle SVL per i lavoratori che ne facciano richiesta (per ora girano pianificazioni cartacee "clandestine" che vanno in supervisione a non si sa chi), la pianificazione delle ferie come da CCNL, la sostituzione delle maternità specialmente in considerazione nelle uscite per esodo del 2018 e il cessare di pressioni commerciali che indichino comportamenti non in linea con le norme aziendali e di legge e in particolare il cessare della continua e pressante richiesta di report su report giornalieri come da accordi di clima aziendali e nazionali.

Chiediamo all'azienda di far conciliare lo show tanto sbandierato con la realtà dei colleghi che rischia invece di essere un incubo lavorativo.

Parma, 12 Marzo 2018

**RSA FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL**

**CARISBO PARMA**