



CLIMA AZIENDALE: I COLLEGHI CHIEDONO UN REALE CAMBIO DI ROTTA

In data 30 novembre si è tenuta l'ultima trimestrale dell'anno alla presenza del Direttore Regionale, dei Direttori Commerciali, del Responsabile del Personale, dei Responsabili CTPAR, nonché di Relazioni Industriali.

L'incontro è iniziato con l'intervento del Direttore Regionale il quale ha illustrato la situazione dei mercati finanziari. La mutata percezione del rischio non solo in Italia ma a livello generale ha portato ad un aumento generalizzato dello spread sui titoli di stato ed alla necessità per diverse banche di cercare liquidità sul mercato. Non così per Intesa Sanpaolo che, oltre a non aver subito deflussi di attività finanziarie, ha invece partecipato attivamente al sostegno a Carige attraverso il fondo interbancario.

I territori commerciali di Intesa Sanpaolo hanno inevitabilmente risentito di tale situazione, ciò nonostante il Direttore Regionale ha manifestato soddisfazione per l'andamento della Direzione Milano e Provincia che risulta infatti sopra alla media di Banca dei Territori.

Ancor più difficile, quindi, comprendere il clima che si vive in molte filiali, inquinato da atteggiamenti intolleranti e intollerabili dei "capi", alla indemoniata rincorsa di risultati fuori da ogni logica di mercato.

E' in atto la sperimentazione di 3 poli estero specialistico con livelli di operatività, secondo l'Azienda, già soddisfacenti. Si sta, inoltre, avviando alla conclusione il trasferimento delle filiali Imprese di Via Moroni (Gambara), Turati e Duomo in via Cusani, con l'applicazione di un nuovo modello di filiale dedicato alle imprese.

Anche la più fantastica e meglio riuscita operazione di ri-organizzazione e di nuovo layout necessita di un periodo di rodaggio, durante il quale le cose non girano perfettamente: infatti il progetto rivela annunciate criticità. Il nuovo layout presenta difetti simili a quelli già riscontrati per le filiali retail.

Inoltre, per quanto riguarda il polo estero, la carenza cronica di persone si riflette anche sulla difficoltà di formazione in un settore che, per stesse evidenze aziendali, necessita di un periodo minimo di 12/18 mesi per formare un addetto. Le stesse problematiche, sulla formazione, riguardano il personale delle filiali imprese. Ormai è parte stabile della programmazione l'affidarsi alla buona stella della fortuna e alla buona volontà dei Colleghi per la riuscita dell'iniziativa.

I segnali di miglioramento nell'attuazione dei progetti sono ancora troppo deboli e impercettibili....e i Colleghi annegano nell'imposizione di tempi ristretti che non consentono un approccio sereno ed efficace.

Per quanto riguarda la **riportafogliazione** che coinvolgerà Imprese e Retail, le posizioni interessate sono circa 4.000. L'impatto di questo cambiamento su Milano, secondo l'Azienda, sarà limitato, mentre sarà prevedibilmente più impegnativo sulla Provincia. Verrà creata una nuova figura, il **GAR**, gestore aziende retail, che avrà un portafoglio di sole aziende; sono previsti 2 GAR in circa $\frac{3}{4}$ delle filiali. La riportafogliazione si basa sull'utilizzo di nuovi criteri per la classificazione dei clienti che prendono in considerazione non solo il fatturato ma anche numero dei dipendenti delle aziende, esigenze quali esportazioni, collaborazioni con enti, ecc.

Per quanto riguarda la **formazione** rileviamo che, nonostante i nostri ripetuti interventi, i Colleghi sono tuttora costretti a svolgerla durante la normale operatività tra un cliente e l'altro ricorrendo talvolta a metodi, spesso caldeggiati da terzi, non propriamente corretti.

Il numero delle ore dedicate allo **smartlearning** risulta inoltre tuttora largamente insufficiente.

Per quanto riguarda lo **smartworking** (hanno aderito 300 Colleghi e ne hanno usufruito 138, con una media di utilizzo di quattro giorni al mese) abbiamo avuto conferma che non vi è nessun veto della Direzione Regionale per quanto riguarda l'utilizzo di venerdì e di lunedì e nemmeno per quanto riguarda il lavoro svolto presso gli hub. Abbiamo quindi nuovamente richiesto che si superi il periodo "sperimentale" e si passi alla possibilità dell'utilizzo pieno delle otto giornate al mese.

Abbiamo sollecitato una comunicazione specifica da parte della Direzione Regionale riguardo il riconoscimento **dell'indennità di rischio** per il caricamento dei bancomat (ci riferiamo al secondo Collega che partecipa in base alla normativa al caricamento) e per la gestione degli assegni versati nei bancomat (in assenza di servizio di cassa in filiale).

La situazione degli **organici** è sempre più insostenibile: viviamo una situazione ormai cronica di mancanza di personale destinata ad aumentare con le uscite per esodo dei Colleghi al 31/12. Le prossime razionalizzazioni, che potrebbero alleggerire la pressione sui Colleghi, sono inoltre previste non prima della primavera prossima.

Abbiamo pertanto chiesto nuovamente la riduzione dell'orario per le filiali Flexi e, vista la situazione al limite dell'ingestibile, una verifica sull'applicazione del CCNL che prevede sei ore e trenta minuti di adibizione massima allo sportello di cassa per i gestori base e infine un'uniformità nella gestione dei turni e dell'accoglienza con un chiarimento sui quali territori commerciali debbano essere coinvolti.

Riguardo all'**accoglienza**, il Direttore Commerciale Retail ne ha ribadito la centralità. Rimaniamo in attesa di capire quale sarà l'effettivo ruolo del Coordinatore di Relazione.

Registriamo l'aumento delle ore di straordinario autorizzate dall'Azienda, che rimangono tuttavia troppo esigue rispetto al numero di ore lavorate dai Colleghi e non retribuite (NRI).

Per la **Filiale on line** abbiamo evidenziato le problematiche connesse all'apertura in orari differenti delle diverse sale sul territorio nazionale. In particolare tale modalità organizzativa ha ricadute critiche sulla distribuzione dei turni (prevalgono di gran lunga i turni centrali), sulla possibilità di cambiare il turno tra le diverse sale, sulla gestione dell'attività dei part-time e sulla gestione operativa dei ricontatti dei clienti nell'arco della giornata lavorativa. Abbiamo inoltre ribadito che permane l'impossibilità di inserire in procedura la richiesta di cambio turno per ciò che comprende il sabato lavorativo e chiesto aggiornamenti e indicazioni per quanto riguarda lo sviluppo professionale del gestore remoto.

Per **Banca 5** è quasi completata l'integrazione all'interno del gruppo. Oltre che al business abbiamo sollecitato la piena integrazione anche delle condizioni dei Lavoratori e perciò abbiamo chiesto un'attenta analisi circa gli inquadramenti e le indennità sulla parte IT e sui gestori. L'Azienda ha comunicato che da gennaio/febbraio anche in Banca 5 sarà possibile aderire allo smartworking.

Per quanto riguarda le **pressioni commerciali** registriamo continui comportamenti ai limiti dell'intimidazione perché alla pressione si aggiunge la minaccia, il ricatto e l'arroganza. **Vi invitiamo, anche a fronte di tale comportamenti, ad attenervi sempre a quanto previsto dalla normativa.** L'Azienda, come sempre, ci ha invitato a segnalare i comportamenti non adeguati.

Infine, **alcuni numeri** sulla nostra Direzione Regionale:

- i trasferimenti effettuati nei primi 10 mesi dell'anno sono stati 917, di cui 27 su richiesta dei Colleghi, dalla DR ci sono state 43 uscite contro 11 ingressi;
- i part time concessi sono 56 a fine ottobre e 355 i rinnovi da inizio anno;
- i Colleghi personal che hanno chiesto il passaggio al contratto misto sono 5;
- i Colleghi assunti con contratto misto sono 4, 9 quelli in stage.

Non possiamo che rimarcare le molte difficoltà affrontate quotidianamente dai Colleghi. Riteniamo insufficienti le risposte aziendali in merito a pressioni commerciali, carenza di organici, formazione e trasferimenti a richiesta.... La "distanza" tra quanto percepito dai Colleghi e la realtà descritta dall'Azienda sembra incolmabile e la situazione non sembra destinata a migliorare... anzi... L'impressione è che l'Azienda confidi solo sulle capacità delle Lavoratrici e dei Lavoratori, sul loro sacrificio e senso del dovere per risolvere e superare le suddette difficoltà.... ma i Colleghi sono allo stremo e non si può e non si deve andare oltre. Abbiamo unitariamente incalzato l'Azienda ad impegnarsi, come buon proposito per l'Anno

Nuovo, a ristabilire tempestivamente la serenità aziendale necessaria per permettere ai Colleghi di lavorare in un clima di reciproco rispetto.

Qualora ciò non si dovesse riscontrare, e i Colleghi ne saranno buoni testimoni, avvieremo, attraverso la convocazione di capillari assemblee, le azioni più incisive e unitariamente condivise.

Milano, 14 Dicembre 2018

**RSA INTESA SANPAOLO DR MILANO E PROVINCIA
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**