



## Per il cambiamento: dall'azienda ci aspettiamo Soluzioni e non Problemi

Il lavoro diventa sempre più complicato perché servono nuove competenze e soluzioni ad un mondo che chiede risposte innovative, utili, semplici e a basso impatto a bisogni vecchi e nuovi.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha presentato il nuovo piano industriale, il sindacato ha presentato ad ABI un nuovo modello di banca per il Paese in cui i lavoratori abbiano diritti, salario e professionalità e tutti siamo alle prese con un modello di sviluppo in cambiamento.

Il cambiamento non è positivo di per sé ma ha un senso se produce miglioramenti in termini di risultati economici, valorizzazione del patrimonio, avanzamenti nel soddisfacimento dei bisogni del Paese e dei cittadini, equità distributiva, equa ripartizione degli sforzi e dei risultati e se, contemporaneamente, il management o chi per lui riesce a coinvolgere i lavoratori – unico motore di questo cambiamento - nelle motivazioni, nelle strategie e negli obiettivi a cui volge il cambiamento (perché tutto parte da una richiesta di cambiamento ai lavoratori: sia esso geografico, professionale, di orario, comportamentale etc.). **Tutto questo in Carisbo stenta a realizzarsi.**

Da alcuni mesi l'azienda ha deciso di avvicinare gran parte dei gestori da una filiale all'altra per ruotare i portafogli clienti; fin qui tutto nella norma anche perché gli spostamenti, anche su richiesta del sindacato, sono avvenuti perlopiù diminuendo la mobilità geografica o comunque lasciandola pressoché invariata e mantenendo la qualifica di partenza. **Quali sono i problemi?**

**L'azienda non riconosce l'impatto sui risultati commerciali delle filiali e fa pressioni commerciali:** la fidelizzazione alla banca passa attraverso la fiducia che i clienti ripongono nel gestore (ruotare tanti portafogli nei mesi di aprile-maggio-giugno rallenta la propensione dei clienti all'investimento in un periodo dell'anno tipico) non si può pensare che portafogli pluriennali passino da un gestore ad un altro senza impatti sui risultati commerciali e TARTASSARE di EMAIL – più volte al giorno – con toni perentori e minacciosi i lavoratori come se niente fosse accaduto. Il cambiamento va vissuto e ha i suoi tempi, anche perché è il lavoratore l'unico in grado di gestire quel passaggio ed è gravato da uno sforzo aggiuntivo al lavoro standard di consulenza finanziaria che è quello di costruire una nuova relazione di fiducia. **Il sindacato chiede che gli indirizzi e i risultati dell'attività di promozione commerciale siano "calati" nella realtà e abbiano il fine di costruire un "valore" nel MLT. Sottovalutare il valore del lavoro, la professionalità del lavoratore e la sua unicità per il cliente significa standardizzare il lavoro creando un danno contemporaneamente sia al lavoratore sia all'azienda dovuto alla scarsa fidelizzazione e farne solo una questione di prezzo; al ribasso s'intende. Di questi tempi preservare al meglio il nostro "patrimonio" è il primo valore da cui far nascere nuovo valore.**

**L'azienda mortifica la professionalità dei colleghi:** lo spostamento dei portafogli genera, inevitabilmente, lo smarrimento dei clienti che "reagiscono" chiedendo di essere spostati nella filiale in cui è andato il "loro" gestore. I lavoratori hanno un bel da fare a rassicurare i clienti ma alcuni di questi sono super tenaci e non demordono -la fiducia non ha prezzo-. Stessa problematica è rilevata in occasione della ri-portafogliazione al "gestore Banca 5" dei clienti gestore famiglia. **Il sindacato chiede che l'azienda si faccia maggior carico di questa problematica anziché "prendersele" con i gestori per la fiducia che godono tra i clienti. Essere punto di riferimento per i clienti non può essere considerato un demerito del lavoratore da gestire negli uffici del personale! Non deve diventare una "guerra tra lavoratori e tra filiali". Crediamo, prima di tutto, che sia importante fidelizzare il cliente in Carisbo ed evitare che si rivolga altrove causando un enorme danno per tutti; da non sottovalutare anche la "retention" dei lavoratori di Carisbo, anche questo valore primario.**

**L'azienda stenta ad individuare la relazione con i lavoratori e con il sindacato come un processo di coo-partecipazione alla costruzione di un ODL omogenea ma flessibile e in cui vi sia la possibilità reale del bilanciamento vita-lavoro in favore di una migliore qualità del lavoro e della vita.** Nell'avvicendamento di alcune posizioni di coordinamento abbiamo riscontrato "virate a 360°": ferie autorizzate improvvisamente non più autorizzate, programmazione di turnazione ANNUALI, straordinari di cui a tavolino si decide che non servono (scusate ma secondo voi perché si chiamano straordinari?) etc.. **Il sindacato chiede che si rispettino le regole; i lavoratori hanno pianificato le ferie secondo i tempi stabiliti che sono state autorizzate; la pianificazione dei turni si è più volte ribadito che deve avvenire mensilmente su base settimanale e in ogni caso non può essere tutto standardizzato e deciso a tavolino senza tener conto della realtà di filiale e dei lavoratori. Non si possono definire eccezioni i turni "E ed F" (proprio quelli che servono ai colleghi con disagi di pendolarismo ma che comunque garantiscono l'operatività di banca estesa). Occorre prima di tutto individuare soluzioni per i problemi e non problemi alle soluzioni.**

**L'azienda ha deciso da tempo di ampliare l'offerta alla clientela** tramite l'utilizzo di diversi canali (orari estesi, apertura al sabato, canali telematici, ATM evoluti, offerta fuori sede etc.) e un carnet ampio di prodotti. Abbiamo più volte ribadito che l'offerta fuori sede è chiaramente normata dalla banca (destinata a clienti della banca, promotori finanziari, orari di lavoro etc.). **Il sindacato evidenzia quindi come "improduttiva" l'iniziativa di "schedatura cliente, ancorché imprese" che prevederebbe per un potenziale cliente un'indagine così dettagliata da risultare impraticabile nei fatti (chi mai ci risponderà a 6 pg. di domande senza essere cliente??? come potremo consegnare più schede di tale portata alla settimana??? Come ci viene "sollecitamente" richiesto???)**. il sindacato ritiene importante l'attività d'incremento della clientela sia raccolta sia impieghi ma i metodi proposti sono antidiluviani; sarebbe invece utile, invece, che attraverso sistemi evoluti, garanti della privacy, la banca fornisse ai gestori imprese supporti evoluti per lo sviluppo e non viceversa.

**L'azienda procederà al restyling di alcune filiali (via Verdi sicuramente) nei prossimi mesi. Il sindacato chiede che in occasione dei lavori sia garantita la salute, la sicurezza ai colleghi e ai clienti nei locali delle filiali e una tempestiva informativa alle RSA/RLS.**

I lavoratori con il loro lavoro sono la risorsa per il cambiamento generatore di quell'innovazione necessaria alla banca per il Paese, il sindacato e i lavoratori ne sono consapevoli, ci aspettiamo che anche Carisbo sia di quest'avviso.

Parma, 1 luglio 2014

**RSA CARISBO PARMA**