



Incontro trimestrale Intesa Sanpaolo Direzione Regionale Lombardia

Il 6 marzo si è tenuto l'incontro trimestrale tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali della Direzione Regionale Lombardia alla presenza di tutto lo staff con a capo il dottor Venturini.

Riteniamo insufficienti sia le risposte sia le modalità di approccio ai problemi che abbiamo sottoposto. Alla luce di quanto emerso sul riordino dei comparti estero in Poli e della creazione dei Gestori Azienda-Retail, l'Azienda sta rincorrendo con ritardo una riorganizzazione che andava pianificata attentamente e per la quale andava previsto un serio programma che riducesse al minimo l'impatto sulla rete. Invece ci si ritrova a gestire modelli discutibili in partenza e che, se non adeguatamente monitorati, impatteranno negativamente sull'operatività dei colleghi, costretti a gestirsi il lavoro in modo autonomo e arbitrario. L'Azienda ha ribadito costantemente il suo impegno per risolvere questioni prioritarie ma il procedimento conferma sempre più la distanza tra chi decide 'cosa di fa' e chi effettivamente deve fare; mentre la Banca si concentra sul metodo come unico e inattaccabile monolite, per il quale la devozione deve rasentare l'assoluto, l'organizzazione del lavoro diventa marginale e la sua interpretazione fagocita le attività e l'integrità psicofisica dei colleghi.

La riorganizzazione riguardante il passaggio di portafogli aziende dalle filiali Imprese alle filiali Retail e l'accentramento all'interno delle stesse di ulteriori posizioni provenienti dalle filiali "grappolate", con la costituzione di pool o mini-pool di gestori dedicati, ha creato portafogli di dimensioni spropositate; auspicando, per inciso, che la nuova figura professionale del gestore aziende-retail possa essere a breve normata, con la previsione di percorsi di carriera e di sviluppo professionale coerenti, riteniamo che allo stato attuale tali portafogli siano assolutamente ingestibili. Si potrebbe ovviare al problema con il supporto di addetti che possano sollevare i gestori dai lavori amministrativi, permettendo loro, in questa fase, di dedicarsi allo sviluppo commerciale e all'attività di conoscenza dei clienti.

Inoltre riscontriamo una situazione di emergenza anche nelle filiali meno strutturate che, oltre a perdere clienti azienda-retail, sono state private di un collega. In queste unità continuano ad entrare 'ex-clienti' ed è diventata critica l'operatività ordinaria, come per esempio il carico degli atm/mta.

Per quanto concerne le criticità logistiche conseguenti alla riorganizzazione, la Direzione Immobili ci ha assicurato che sta provvedendo a dotare le filiali "a grappolo" di armadi idonei ad accogliere la documentazione cartacea relativa alle posizioni trasferite dalle altre filiali.

Un'ulteriore criticità che abbiamo evidenziato è riscontrabile all'interno dei sei team estero presenti nella nostra Direzione Regionale, dove la logica perversa e purtroppo diffusa dell' "armiamoci e partite" comporta una situazione paradossale: a fianco di colleghe e colleghi che sono stati catapultati in una realtà a loro sconosciuta senza un minimo di formazione professionale preventiva, lavorano persone di provata esperienza e professionalità costrette a barcamenarsi tra l'operatività quotidiana e la necessità di affiancare/formare sul campo gli altri componenti del team. La sola risposta che ci è data in merito riguarda l'avvio a breve (entro una decina di giorni) dei primi corsi di formazione specifici.

Già oggi galleggiare è molto difficile, ma il timore è che nei prossimi mesi, con le uscite per esodo e le ferie alle porte, l'onda degli impegni non sia governabile e renda ancora più critico e difficoltoso il lavoro quotidiano.

A proposito di formazione, ribadiamo quanto già espresso all'Azienda dalle nostre Delegazioni trattanti: data la cronica difficoltà nel completare il percorso formativo, si dovrebbe dare la possibilità alle/ai lavoratrici/tori in servizio nelle filiali che chiuderanno in occasione di ponti/festività vari (le c.d. "ferie collettive") di potere optare in alternativa all'utilizzo di quelle giornate per fare formazione a distanza o da casa, in piena coerenza con quanto previsto dal piano industriale di ISP in materia di "smart learning"; tra l'altro è incontestabile il fatto che proprio in alcuni di quei periodi, quali ad esempio la settimana a cavallo di Ferragosto, in concomitanza di un forte calo di operatività, vi è maggiore disponibilità di tempo da poter dedicare alla fruizione della formazione.

E' ormai evidente che i problemi legati al ciclo economico e gli ambiziosi programmi di remunerazione del capitale nel nostro gruppo bancario scaricano sulle scrivanie le evidenti contraddizioni di questa fase; in sostanza, se da un lato l'economia frena significa che la parte di valore da intercettare e trattare diminuisce, perciò, per raggiungere obiettivi superiori di anno in anno, si rende necessario un impegno che comporti uno sfruttamento sempre maggiore di fattori, tra cui tutti i colleghi indistintamente.

ORA

Crediamo sia venuto il momento in cui la frenesia commerciale debba e possa essere domata con processi organizzativi chiari, semplificati e praticabili; è indifferibile il momento in cui tutta la catena di comando nella Banca dei Territori si orienti, si concentri e dia risposte sul terreno del recupero delle inefficienze organizzative laddove queste si presentano. In estrema sintesi siamo convinti che non è il maggior utilizzo del metodo commerciale a portare maggior redditività all'azienda, ma è semmai il ritornare a focalizzarsi davvero sulle necessità ed i bisogni della clientela a fare la differenza, accompagnato ovviamente dalle buone pratiche organizzative; questo sì che inciderebbe notevolmente e positivamente sugli effetti, talvolta devastanti, delle politiche commerciali fatte di ordini trasmessi a catena su quanti pezzi vendere, in quanto tempo e a quale prezzo.

Non sono più tollerabili da parte dei responsabili comportamenti e frasi mortificanti nei confronti dei colleghi, frasi peraltro spesso "urlate" in faccia agli interessati o, peggio ancora, pubblicamente gridate nei corridoi, anche in presenza dei clienti. Non sono più tollerabili minacce di trasferimento e atteggiamenti non rispettosi della dignità personale. "Inadeguato" è colui che agisce in questo modo e non certo chi tali situazioni è costretto a subire. Segneremo personalmente e nelle sedi opportune coloro che continuassero a reiterare tali comportamenti.

Non si creda che attenzione e miglioramento dei processi distributivi rappresentino una perdita di tempo: da parte aziendale sicuramente un terreno di recupero di produttività, da parte di chi lavora un abbassamento di livello di stress. Ribadiamo la necessità che questo orientamento debba essere preso da tutti coloro che hanno la responsabilità di governare i processi, partendo dalle Divisioni, passando dai Direttori regionali, commerciali, di area e di filiale.

Non possiamo perciò condividere una filosofia aziendale tesa solo ed esclusivamente al mero risultato commerciale, che non si preoccupa di fornire indicazioni precise e soluzioni immediate riguardo ai risvolti e alle problematiche di carattere normativo, organizzativo ed operativo.

Non condividiamo alcuni concetti espressi negli interventi dalle Funzioni regionali commerciali: non si può essere preoccupati perché ci sta "arrivando addosso Mifid2"!!! Stiamo parlando della Direttiva Europea entrata in vigore il 3 gennaio 2018 che si pone come obiettivo principale la garanzia della miglior tutela a chi sottoscrive prodotti finanziari di investimento, e, aggiungiamo noi, anche a chi li propone, se opera nel rispetto formale e sostanziale della stessa, non di un cataclisma imprevisto e imprevedibile arrivato chissà da dove!!!

Pur concordando sul fatto che vendere prodotti di tutela porti redditività all'Istituto ed abbia caratteristiche di business anticicliche, non possiamo non evidenziare come nella situazione attuale le/i colleghe/i siano coinvolti nel processo post-vendita, vale a dire anche nella denuncia e della gestione dei sinistri, non avendone le necessarie competenze e la preparazione richiesta, ma soprattutto non essendo, almeno sulla carta, una mansione di loro competenza.

Ammiriamo davvero l'entusiasmo che suscita "Valore insieme", ma riteniamo che debba essere proposto come un servizio e non considerato il "prodotto del momento" da piazzare a chiunque, stante anche una componente commissionale e di costi assolutamente non indifferente, anche se calmierata da sconti e deroghe: oltre ad una commissione percentuale trimestrale calcolata sulla massa conferita, là dove si investe in "fondi a finestra" sono previste ulteriori commissioni di ingresso e di uscita, per cui proporre al cliente "switch" ad altri fondi non è sempre in linea con quanto prevede Mifid2, in quanto nella comparazione costi/benefici il risultato finale è spesso economicamente penalizzante.

Gli strumenti che possiamo ingaggiare:

- Lavorare con la maggiore sicurezza possibile, respingendo fermamente richieste che esulano dalle nostre competenze e che ci costringono ad operatività non in linea con le norme di legge e la normativa aziendale;
- segnalare comportamenti che ledono il rispetto e travalicano la buona educazione nei confronti della persona;
- evidenziare disfunzioni organizzative la cui soluzione compete agli uffici e alle persone preposte, evitando una gestione "fai da te" per risolvere problemi contingenti;
- evitare di fare volontariato dedicando del tempo non retribuito all'Azienda.

In conclusione, chi ha davvero a cuore il clima e le sorti di questa Azienda può certamente rendersi conto della perdita di consenso, da parte di colleghe e colleghi, che il perdurare di questa situazione crea nel gruppo; al di là dell'apprezzabile disponibilità all'ascolto e alla ricerca di soluzioni alle criticità da noi evidenziate da parte della Direzione Regionale, chiediamo alla Banca un deciso cambio di linea che porti a condividere preventivamente col le Organizzazioni Sindacali qualsiasi futuro progetto organizzativo, perché solo un confronto schietto e leale nel rispetto del ruolo di ciascuna delle parti porta a risultati pienamente soddisfacenti.

11 marzo 2019

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN
Intesa Sanpaolo Regione Lombardia
Coordinatori e RSA Direzione Regionale Lombardia