



“NESSUNO PUO’ UMILIARE NESSUNO”

Martedì 19 marzo si è svolto a Milano l’incontro trimestrale della DR Milano Città e Provincia.

Il Direttore Regionale, Mauro Federzoni, ha illustrato la situazione del 2018 e dei primi 2 mesi del 2019. In un contesto più difficile degli anni precedenti, nel 2018 la DR ha raggiunto un risultato complessivo del 93,7%, risultante dal 95,8% per il Retail, dall’89,3% per il Personal e dal 96% per le Imprese, meglio di BdT in tutti e tre i Territori Commerciali.

La nostra opinione è che nell’ultimo anno, in un contesto perdurante di tassi a zero o negativi, con mercati finanziari disastrosi e un PIL nazionale risicato, **i budget assegnati non siano stati sfidanti ma irraggiungibili!**

Quest’anno, con una previsione di mercato non certo esaltante, con molti prodotti finanziari che giungeranno al termine della loro gestione e che ad oggi non garantirebbero nemmeno il capitale investito dalla clientela, con il ritorno anche mediatico della brutta e scorretta vicenda Diamanti, con l’aumento della diffidenza verso la banca, quali vette dovremo scalare? Ci aspettiamo budget ridotti, chiari e trasparenti.

Abbiamo segnalato puntualmente:

- le filiali che sono oggetto di fantasiosi quanto odiosi comportamenti che incrociano pressioni commerciali e piani ferie: permessi non fruibili nel giorno delle riunioni, pianificazione delle ferie e delle giornate di sospensione volontaria assoggettate a regole non previste da contrattazione, aziendale o nazionale o normativa di legge.
- peggio ancora, quelle filiali o aree dove assistiamo all’umiliazione continua dei Colleghi (è meglio se vai a fare altro, se vai altrove, ecc. ecc.).

A fronte di ciò, che nessuno si stupisca più delle continue richieste dei Colleghi di uscire dalla rete!!!

La risposta deve essere chiara: **“NESSUNO PUO’ UMILIARE NESSUNO”**.

Particolare preoccupazione è stata espressa in merito agli organici sempre più ridotti in ogni comparto della banca e società del gruppo, aggravati anche dalle incombenti uscite per esodo di giugno.

Non sono state fornite rassicurazioni in merito, se non segnalando il grande numero di operazioni svolte in autonomia dalla clientela, la crescente diffusione della app, qualche assunzione rappresentata dagli Stagisti (con futuro contratto ibrido, terminato lo stage) e qualche Collega “ripescato” dalle chiusure di filiali, comunque limitate dei prossimi mesi.

In assenza di rilevanti ingressi di nuove risorse, abbiamo ribadito la richiesta urgente di altre riduzioni dell’orario di sportello cassa e dell’orario di chiusura delle filiali hub flexi.

Serve inoltre una profonda riflessione: è corretto avere una visione strategica chiara per il futuro, ma è necessario riuscire a gestire bene il presente, creare un costruttivo clima aziendale, garantire un alto standard di servizio alla clientela senza che i Colleghi debbano sistematicamente rendere prestazioni aggiuntive non retribuite, una formazione insufficiente, una consultazione della normativa non completa o impraticabile (veloce e parziale) per mancanza di tempo, controlli rimandati “sine die” e fingere l’inesistenza delle incombenze amministrative che invece ci sono eccome.

In merito alla formazione, come più volte ribadito, ci aspettiamo l’inserimento delle giornate dedicate in un sistema integrato al piano ferie (così da consentire una corretta e programmata fruizione), che sia ben realizzato ed in breve tempo.

Abbiamo richiesto, per tutte le strutture, **una verifica circa l’utilizzo di strumenti di reportistica non previsti**, ai sensi degli accordi, e **attendiamo chiarezza in tempi certi**.

I trasferimenti, in aumento, sono stati 1.027 nel 2018 e 212 da inizio anno, ma quelli in “accoglimento di richiesta” rimangono residuali: è necessaria una maggior attenzione al riguardo e confidiamo che l’aggiornamento delle richieste in essere tramite il nuovo portale #People possa aiutare nell’intento; sono stati confermati e concessi ulteriori Part Time e le richieste in sospeso sono 2.

GESTORI AZIENDE RETAIL (GAR): dal 28/1, data di avvio del nuovo modello, nella nostra Direzione Regionale ci sono 104 filiali con presenza della nuova figura: 19 con 1 gestore, 66 con 2, 15 con 3, 3 con 4 e 1 con 6 gestori.

Il Direttore Commerciale Retail, Andrea Bartolini, si è preso l’impegno di razionalizzare i portafogli GAR per consentire uno svolgimento più regolare del lavoro per i Colleghi interessati: al momento troppo disomogenei e spesso sovra-dimensionati, si va da un minimo di 70 a ben oltre 400 clienti, **assolutamente inaccettabile! Questa situazione, unita a un’assoluta emergenza nel campo delle conoscenze rese necessarie dal nuovo modello, richiede interventi straordinari ed urgenti!**

FOL: abbiamo chiesto nuovamente un controllo sulla difficoltà di gestione dei cambi turni, anche a seguito di aperture e chiusure differenziate delle sale, una verifica delle telefonate che rimangono in attesa dopo le 22 ed il ripristino dell’indennità per l’ultimo turno. Vista la difficoltà nel reperire Colleghi disponibili ad entrare nella FOL, abbiamo richiesto se i Colleghi che usufruiscono della legge 104 per sé hanno diritto ad un turno fisso. Si ravvisano inoltre le prime insistenti pressioni commerciali.

IMPRESE/ESTERO: gli sforzi in termini di adibizione di nuove risorse della Direzione Regionale sono in buona parte vanificati da processi di riorganizzazione continui dei modelli di servizio, talvolta esattamente l’opposto del precedente, con ancora maggiori risorse richieste nella fase di attuazione, anche per un’eccessiva rigidità applicativa.

La precedente pluriennale mancata pianificazione delle sostituzioni di professionalità, testimoniata anche dall’elevata età media dei Colleghi, che si formano con anni di esperienza in particolare gli

specialisti estero, ha aggravato la situazione con difficoltà anche ad attuare la trasmissione delle conoscenze con affiancamenti.

I poli estero soffrono in misura ancora più accentuata del ritardo nel ricambio generazionale e quindi del passaggio di conoscenze e ormai il livello emergenziale nelle attività lavorative è... ordinario!

Come sempre solo la buona volontà dei singoli a tutti i livelli consente di fornire un servizio ancora efficace ma il rischio operativo è molto elevato e le prospettive di ulteriore perdita di professionalità evidenti.

Solo con un ulteriore investimento straordinario in risorse e formazione, in attesa che l'annunciata "digitalizzazione" possa manifestare i suoi dichiarati effetti positivi, sarà possibile mantenere gli attuali livelli di servizio e limitare l'elevato rischio operativo attuale.

BANCA5: abbiamo sottolineato il sottodimensionamento presente in alcuni uffici e ricordato all'Azienda le richieste di trasferimento esistenti, chiedendo di valutare positivamente le stesse al fine di aumentare la motivazione dei Colleghi e dare supporto alla rete.

Vigileremo con attenzione affinché, a quanto detto, faccia seguito un intervento risolutivo sui casi segnalati in merito ai comportamenti non più tollerabili da parte di alcuni responsabili.

Pretendiamo il rispetto degli accordi, della normativa, della policy esistenti e l'uso del buon senso da parte di tutti.

Alle parole devono seguire i fatti!

Milano, 29/03/2019

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