



## Incontro Trimestrale di Area Piemonte Nord e VdA

### "Aumentano le criticità"

Martedì 8 novembre i Coordinatori e le RSA delle scriventi organizzazioni sindacali si sono riuniti con l'Azienda rappresentata da Oberti Roberto (Responsabile del Personale), Musso Paolo (Direttore Commerciale Filiera Retail), Porta Roberta (Resp. Coord. Terr. PAR), Vozza Enzo e Falco Graziella (Relazioni Industriali), Fenoglio Diego (DC Immobili) per elencare le criticità comuni da rappresentare in occasione della trimestrale.

*Ci aspettavamo che da questo incontro si realizzasse un confronto costruttivo e si trovasse la disponibilità aziendale a trovare soluzioni alle problematiche sollevate. Abbiamo avuto però... solo risposte parziali.*

#### **PRESSIONI COMMERCIALI**

A distanza di un anno dalla firma dell'Accordo sulle politiche commerciali e clima aziendale le pressioni, purtroppo, continuano a produrre un diffuso e pesante malessere lavorativo.

Non si è ancora realizzato il fondamentale cambiamento necessario per contrastare comportamenti difformi e non in linea con i principi a cui tutti dovrebbero attenersi (cambiamento che a noi viene richiesto in maniera martellante sul metodo di lavoro che la Banca ha voluto adottare). Ancora qualche "capo" usa comportamenti autoritari, parole inadeguate, mortificando e minacciando i colleghi. Il cd "metodo" diventa il "Testo sacro" a cui tutti devono inchinarsi meccanicamente mentre l'etica e il rispetto della normativa rischiano di essere sopraffatti da questa insostenibile situazione, a cui si aggiungono anche disfunzioni procedurali, organizzative, tecnologiche che impattano negativamente sui 3 mondi (**Retail, Personal e Imprese**).

L'Azienda continua a ribadire che gli unici strumenti di rilevazione dei dati sono solo quelli dei canali istituzionali, ma evidentemente non è così!

**Tutti sappiamo che ci sono quotidianamente file ad uso e consumo della filiera Direzionale.....** quindi, i messaggi che dovrebbero partire da chi di dovere, non sono poi così chiari e precisi! L'Azienda ha riconosciuto che esistono criticità, più o meno marcate, ma è anche parecchio sorda e miope sulla situazione lavorativa e formativa (Ivass-privacy-ecc.ecc), che i colleghi faticano a svolgere quotidianamente nelle filiali.

Vi invitiamo a contattarci e a segnalare tutti quegli atteggiamenti lesivi della propria dignità personale e professionale. Ricordiamo a tutti che è sempre possibile segnalare singoli casi di pressione indebita alla casella di posta elettronica

**[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)**

La segnalazione può essere fatta direttamente o tramite il sindacato e abbiamo avuto ancora recentemente assicurazioni sulla riservatezza della stessa a tutela del collega e della sua privacy.

### **NUOVO PROCESSO MUTUI**

E' partito anche nella nostra Direzione Regionale. Riscontra un numero impressionante di anomalie e problematiche procedurali, sta generando enormi difficoltà e ritardi nella lavorazione delle pratiche. Inoltre l'accentramento delle lavorazioni delle filiali grandi **porterà una mole di lavoro aggiuntivo impressionante agli specialisti crediti**. C'è un problema di **formazione** che nelle filiali non viene fatta perché non c'è il tempo per farla - le priorità sono sempre altre. Intanto **i tempi di lavorazione sono più che raddoppiati, le risposte alla clientela altrettanto** e questa riorganizzazione sta anche generando problemi e ritardi nella qualità del servizio offerto alla clientela nonostante l'abnegazione dei colleghi.

Abbiamo sollecitato alcuni interventi per sopperire a queste mancanze con l'inserimento di colleghi specialisti crediti nelle ns. direzioni regionali distaccate.

L'Azienda è già intervenuta con innesti di personale momentanei su Torino e Genova, e sta valutando inserimenti anche sugli altri distaccamenti. Ci spiace rilevare che la Direzione commerciale ci è sembrata ancora poco vicina alle problematiche di questa riorganizzazione.

### **NUOVO MODELLO DI SPORTELLO**

il progetto-pilota è partito e in questi mesi se ne è verificata l'efficienza. Il roll-out, pianificato centralmente, è partito ed è in evoluzione. Le filiali hanno la possibilità di familiarizzare con la nuova procedura o utilizzare la vecchia messaggistica nei momenti di rallentamento della stessa. *Ci auguriamo che i problemi emersi, che hanno portato anche a casi di non quadratura, vengano risolti definitivamente il prima possibile.*

### **FILIALI IMPRESE**

Se riteniamo condivisibile concentrarsi su quegli obiettivi che possono generare redditività e migliorare il valore aggiunto, occorre però partire dai più significativi: **tutto non può essere "priorità" perché altrimenti nulla lo è!** Anche nel mondo imprese, come in quello retail e personal le incombenze sono infinite e si accavallano anche freneticamente.... le carte, i corsi, price, covenant, ABC, rinnovi, visite clienti...

### **TRASFERIMENTI**

Abbiamo fatto presente che sono inutili e dannosi continui e vorticosi trasferimenti anche dopo periodi limitati. Tra l'altro anche **la clientela è scontenta per il continuo turnover stande la grande fiducia che ripone personalmente** nei dipendenti della Banca in un momento in cui la fiducia nel ns.settore è ai minimi termini. Infine abbiamo chiesto

un atteggiamento di **maggior attenzione alle problematiche dei colleghi e delle colleghe.**

Solo realizzando che il principale "obiettivo" del nostro lavoro è portare valore aggiunto sul piano umano, anche al cliente sfiduciato e preoccupato, possiamo immaginare un futuro prospero per il Gruppo. Secondo noi le aziende che stanno meglio e più a lungo sul mercato, con risultati economici soddisfacenti, sono quelle in cui la fiducia e la stima dei dipendenti nei confronti dei propri responsabili è elevata. Chi ha ideato il "metodo di lavoro" dovrebbe prenderne atto.

Coordinatori territoriali e le R.S.A. Area Piemonte Nord e VdA

**FABI-FIRST/CISL-FISAC/CGIL-UILCA-UNISIN**

Novara, 14 novembre 2016