



I Coordinamenti RR.SS.AA. Area Firenze/Prato e Toscana Sud

LAVORARE... LAVORARE... LAVORARE...

...IN UNA PENTOLA A “PRESSIONE COMMERCIALE”

Lo scorso 8 novembre si è svolto a Firenze l'incontro **Trimestrale per le Aree Firenze e Prato e Toscana Sud**, alla presenza del Direttore Regionale, delle rappresentanze dell'Ufficio Relazioni Industriali e del Personale di Area.

L'incontro si è aperto con la descrizione del quadro generale di Banca dei Territori e del livello attuale di raggiungimento degli obiettivi nelle tre diverse filiere commerciali. Il **Retail** conferma il migliore posizionamento, grazie anche all'alto numero dei mutui e prestiti, positivo anche il territorio **Imprese**, in affaticamento invece il segmento **Personal**.

Abbiamo denunciato la intollerabilità delle sollecitazioni commerciali, vere e proprie pressioni che rendono le condizioni di lavoro insostenibili. Le colleghe e i colleghi vivono un **profondo senso di disagio**, l'Azienda è percepita come distante e ciò mina profondamente il senso di appartenenza.

Preoccupanti e forse dovuti proprio a questa disaffezione, i recenti e numerosi episodi di dimissioni dal nostro Istituto, di colleghi altamente qualificati che hanno preferito accettare incertezze e cambiamenti, nella speranza di trovare una dimensione più umana e professionale del loro lavoro.

Come dobbiamo immaginare il futuro di questa “nostra” banca che vorrebbe fidelizzare i propri clienti e che invece, fa disaffezionare perfino i dipendenti?

Mancano stimoli positivi, mentre cresce il timore di errori operativi e del rischio di incorrere in sanzioni disciplinari.

Eppure non ricordiamo più da quanto tempo abbiamo ammonito la nostra Azienda sul pericolo di continuare a tenere (se non addirittura aumentare) questa pressione sui propri dipendenti: possiamo dire, in effetti, che ora stiamo letteralmente perdendo pezzi e pezzi importanti.

Altrettanto preoccupanti e direttamente collegati a questo fenomeno, sono i dati di incremento delle patologie psicologiche, con ricorso a sedute e farmaci, in conseguenza di **fenomeni di stress lavoro-correlato** che caratterizzano il nostro settore e sempre più anche la nostra Azienda.

Il contesto generale rende poi ancor più difficile il lavoro già in sé complesso del personale di Rete, dove i colleghi, in prima linea, si trovano fra due fuochi: da una parte l'Azienda, che sembra ignorare i comportamenti virtuosi di tanti lavoratori a cui ormai viene negata anche una banale parola di stima, e dall'altra i clienti sempre più critici verso un sistema bancario che, dalle cronache quotidiane, pare aver abbandonato il principio della tutela del risparmio.

Abbiamo anche ricostruito, con esempi concreti e tempistiche di ciascuna fase, **la giornata tipo** del colleghi di Rete evidenziando le contraddizioni di indirizzi non univoci in assenza di vere priorità (quando tutto è una priorità il discrimine diventa arduo) e le sovrapposizioni temporali dell'applicazione del metodo commerciale, della lavorazione di campagne che si aggiungono alle sollecitazioni circa reportistica e previsioni di vendita, agli intoppi procedurali (cadute di linea, tablet malfunzionanti, Tarm che si bloccano) ed alle difficoltà provocate delle nuove procedure (di sportello e mutui) sulle quali sarebbe importante un servizio di supporto dedicato.

In questa giornata “simulata” abbiamo sottolineato come manchi il tempo per la formazione, che da vera priorità viene spesso considerato come tempo sottratto all'azione commerciale di vendita, un mero obbligo da espletare per non finire in “rosso” sul monitoraggio del “sei ok”. Ci auguriamo che con l'introduzione della nuova piattaforma strutturata in “pillole” e con l'applicazione alla formazione del lavoro flessibile, questa visione distorta venga meno, riportando l'essenza sulla centralità: un tempo fondamentale di approfondimento e crescita della professionalità.

Abbiamo stigmatizzato come l'Azienda non metta in atto né comportamenti preventivi, né tanto meno censuri efficacemente gli atteggiamenti irrispettosi della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori e le pressioni commerciali, né prenda provvedimenti a fronte del mancato rispetto dell'Accordo da parte del management.

Accade troppo spesso che invece l'Azienda, attraverso la sua filiera di controllo gerarchico e le pressioni che a cascata vanno verso il basso, favorisca, nei “capi” più “deboli” o meno preparati, modalità di gestione degli obiettivi e della squadra colme di minacce e pressioni indegne, atte solo a distruggere il clima e a mettere magari a rischio proprio il risultato, sia nella Rete che negli uffici di Direzione.



I Coordinamenti RR.SS.AA. Area Firenze/Prato e Toscana Sud

I vertici della nostra Direzione Regionale ammettono l'esistenza di effettivi spazi di miglioramento e di fenomeni, a loro dire episodici, che con equilibrio vanno affrontati e **dichiarano** la loro disponibilità a risolverli a fronte di specifiche segnalazioni del Sindacato.

A seguito delle numerose segnalazioni pervenute dai territori e veicolate dalle Delegazioni trattanti di Gruppo, l'Azienda intanto ha diramato a tutte le Direzioni Regionali, chiare indicazioni circa l'utilizzo di elenchi generici e non di classifiche nominative.

Abbiamo inoltre evidenziato come le modalità attraverso le quali vengono richieste **ai colleghi le previsioni di vendita (c.d. magazzino) e le verifiche successive che ne vengono fatte, in occasione delle quali viene fatta passare la semplice calendarizzazione come un vero e proprio "impegno di vendita" (in aperta violazione della normativa Mifid e di settore), finiscono per essere vissute dagli interessati come l'ennesima pressione commerciale a danno dei lavoratori. Tutto ciò non può essere accettato e l'Azienda si è impegnata a intervenire sull'argomento.**

È stato chiarito anche che le agende dei gestori non possono essere divulgate, ma utilizzate soltanto ad esclusivo fine organizzativo da parte dei diretti superiori.

Sono stati poi affrontati i seguenti temi:

Riassetto Direzione Regionale – Il riassetto della Direzione regionale in previsione della suddivisione che decorrerà dal 1° gennaio 2017 verrà realizzato progressivamente in questo scorcio d'anno. Le strutture di direzione di Firenze saranno impattate marginalmente, così dichiara l'Azienda, in quanto già per lo più adeguatamente dimensionate. L'Azienda comunque non esclude che ci possano essere alcune ricollocazioni che sta valutando ed a fronte delle quali avvierà i colloqui consueti con gli interessati. Più complessa invece la situazione su Roma dove sarà da comporre la nuova direzione. A tal fine sarà richiesto ad alcune figure professionali della Direzione di Firenze la disponibilità pro tempore, a supportare l'avvio di Roma.

Gestori Base - Dal primo dicembre gli assistenti alla clientela, cambieranno denominazione in Gestori Base, proprio in funzione dell'evoluzione progressiva del ruolo sempre più indirizzato verso l'attività commerciale.

Sinergia – Si tratta di un progetto aziendale di sviluppo commerciale per clientela Retail multi bancarizzata, con potenzialità da Personal, individuata dall'Azienda, su cui attuare un'azione coordinata fra Personal e Retail. L'obiettivo è di medio-lungo periodo e consiste non tanto nella vendita, come erroneamente è stato talvolta interpretato, ma nell'acquisizione di nuova potenziale clientela personal

Progetto spazi commerciali - Nelle filiali a New Concept, a partire da alcune zone d'Italia, per una tipologia di clientela specifica come New Co. e Start Up, verranno messi a disposizione, inizialmente a titolo gratuito, alcuni salottini della filiale per attività di vario genere.

Alla luce della discussione affrontata con l'Azienda, in particolare sulle pressioni commerciali, ci aspettiamo adesso dei segnali concreti a tutti i livelli. Ricordiamo che gli accordi a suo tempo firmati hanno previsto la possibilità di utilizzare la casella iosegnalo@intesanpaolo.com anche per tramite delle Organizzazioni Sindacali che manterranno sempre alta l'attenzione alle problematiche sopradescritte avendo ben presente che il disagio è alto e lavoratrici e lavoratori hanno diritto ad una risposta concreta e di tutela piena. E' finito il tempo delle parole.

È con rammarico che informiamo di quanto accaduto alla collega Direttrice di importante filiale di Firenze nella mattinata di ieri. **La collega è stata oggetto di una vile e violenta aggressione da parte di un cliente per futili motivi costringendo la stessa a un immediato ricovero in ospedale** per le cure del caso. L'intera vicenda, confermata direttamente dalla funzione del personale, è oggetto di indagine da parte delle forze dell'ordine e non sono escluse ricadute penali a carico dell'aggressore. **La vicenda conferma quanto da noi più volte denunciato ossia la difficile situazione in cui si trovano a dover operare i colleghi. Situazione che troppo spesso non viene tenuta nella debita considerazione dall'Azienda.**

Alla collega va tutta la nostra solidarietà.

Firenze, 17 novembre 2016

I Coordinamenti territoriali Firenze e Toscana Sud

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Ugl – Uilca - Unisin