



Direzione Regionale Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta

## **Niente potrà essere come prima. Nemmeno in questa Direzione Regionale.**

Il 23 giugno si è finalmente potuto tenere l'incontro annuale di Direzione Regionale Piemonte Liguria e Valle d'Aosta che ci ha permesso di:

- fare il punto sulla situazione di questo territorio e avanzare le nostre richieste sui temi più urgenti,
- consentito di conoscere il nuovo Direttore della Direzione Regionale Teresio Testa e il Responsabile del Personale Luca Calvi.

È stata un'occasione importante perché abbiamo rimarcato quanto siano numerosi e seri i problemi in questo territorio e abbiamo chiesto esplicitamente se ci possa essere l'intenzione di cercare soluzioni concrete e condivise.

Con l'azienda abbiamo affrontato i seguenti argomenti:

- 1. Organici in rete e mobilità** Questo è di gran lunga il principale problema nel nostro territorio e richiede soluzioni urgenti prima di dover registrare il collasso psicofisico dei colleghi e dell'intero sistema di servizio alla clientela. Occorre prestare attenzione alle profonde diversità organizzative e logistiche di un territorio che è molto meno omogeneo di quanto si possa immaginare:
  - In alcune zone il problema principale è stato legato alla mobilità, anche a causa di una massiccia e concentrata presenza di Filiali e Direzioni delle ex Banche Venete che ha dovuto essere integrata e riorganizzata con tutte le ovvie ricadute; più in generale la ripresa dei trasferimenti post blocco Covid, anche in ragione delle nuove esigenze generali di riduzione della mobilità, in tutti i territori dovrà andare in una direzione di avvicinamento casa lavoro e non allontanamento come troppo spesso accaduto finora.
  - In altre zone (la maggioranza) la totale assenza della Rete ex Venete ha generato un problema opposto di carenza sempre più strutturale di organici, peggiorata:
    - dalle adesioni massicce ai vari esodi che si sono succeduti nel tempo e che in questi giorni hanno prodotto l'uscita di altre centinaia di colleghi,
    - da una riorganizzazione della rete filiali estremamente lenta e farraginoso.
- 2. Flessibilità individuali** Nel contesto appena descritto occorre prestare molta attenzione a una corretta e condivisa gestione delle **flessibilità individuali rispetto a ingressi, pause pranzo, part time e tutta la strumentazione di conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro che sempre di più deve essere qualcosa di applicato per via naturale e non come concessione da strappare faticosamente**. Sui part time apprezziamo e verificheremo sul campo gli impegni del Responsabile

del personale “i criteri saranno sempre di attenzione al singolo caso a prescindere dalle necessità organizzative”. Risulta ancora di più indispensabile un completo ripensamento e una drastica riduzione degli **orari estesi** anche post emergenza sanitaria e pausa estiva.

3. **Pressioni commerciali** Abbiamo segnalato come **in questa fase si stanno manifestando i primi segnali di una volontà di “recuperare” in qualsiasi modo i risultati dei 3 mesi “persi” per il Covid: non lo accetteremo in nessun modo** e invitiamo tutti i colleghi a segnalarci i comportamenti scorretti, le pressioni indebite e tutte le storture che continuano ad esserci!
4. **Sviluppo professionale dei colleghi** Le continue evoluzioni del modello di servizio lasciano sconcertati e in difficoltà organizzative i colleghi. Ci sono stati **effetti negativi** per un certo numero di Direttori che hanno visto interrompersi o ridursi il loro percorso di consolidamento in modo del tutto slegato dalle loro performance. Ci sono Gestori che sono **stati spostati da una filiera all'altra in modo spesso per loro incomprensibile**. È in corso la trattativa su un nuovo sistema di Ruoli e Percorsi che non sarà più basato sulle complessità dei portafogli: è fondamentale che qualsiasi sia il nuovo **meccanismo vengano salvaguardati i colleghi e le loro professionalità con un'attenzione maggiore di quanto non è stato fatto finora**, mettendo in atto anche i necessari correttivi gestionali per “recuperare” le penalizzazioni ingiustificate che si sono verificate.
5. **Direzioni Centrali** Le Direzioni centrali sono una parte fondamentale e un asset di straordinario valore per tutta l'azienda. In questo territorio c'è una parte importante e strategica dei sistemi informatici del gruppo, verrà collocato uno dei due Hub ISP in partnership con TIM per l'accesso ai servizi cloud di Google, viene svolta una parte importante dell'attività di advanced data analysis, c'è la sede dell'Innovation Center, uno dei principali incubatori di Start Up in Europa. Le esigenze e le aspirazioni dei colleghi che svolgono queste e altre mansioni è in buona parte sconosciuta alla stessa azienda. **Il processo di Titling professionale che si sta avviando è un primo passo verso una certificazione più oggettiva delle professionalità dei colleghi, ma servirà a poco se l'azienda non sarà disponibile ad accompagnarla a una fase negoziale che produca effetti concreti per tutte le persone delle Direzioni**. Inoltre, e fin da subito, bisogna affrontare, anche gestionalmente, la questione dello Smart Working e della dichiarata intenzione aziendale di accelerare sul rientro in ufficio dei colleghi. **L'adesione allo Smart Working è e deve continuare ad essere una scelta individuale. Allo stesso tempo lo Smart Working ha dimostrato di essere una modalità lavorativa molto proficua per l'azienda e quindi deve essere garantito e tutelato come un interesse reciproco e non “elargito” come la graziosa concessione di un benefit per il lavoratore**.
6. **FOL** Capiamo l'esigenza aziendale di tenere traccia dell'andamento del servizio con una lunga serie di dati statistici su numero di telefonate, telefonate perse, velocità di risposta e... **durata della telefonata con il cliente**. Il governo di un servizio passa attraverso la sua conoscenza. E poi perché altrimenti non si saprebbe cosa mettere in tutte quelle belle presentazioni in Powerpoint che tanto piacciono nelle riunioni. C'è un enorme “però”. I dati raccolti non devono **MAI** essere utilizzati per **trasformare il lavoro “a cottimo” e tantomeno per fare pressioni “di performance”**, ad esempio, sulla durata della telefonata. Perché altrimenti ci avviciniamo pericolosamente al concetto delle infauste “pressioni commerciali”. E siamo sicuri che non sia questo lo scopo aziendale, vero? Inoltre, non è da sottovalutare il fattore “soddisfazione del cliente”. Non vorremmo trovarci nella situazione di **dover gestire reclami ufficiali verso i colleghi** perché magari sono stati “troppo scortesi nel chiudere la telefonata”, “sembrava avesse fretta di chiudere” e simili. Le soluzioni al problema di troppo carico sulla FOL sono affrontabili nel solo modo possibile: potenziando il servizio. **Magari**

**assumendo** (che parola difficile da pronunciare) oseremmo suggerire... anche senza troppe analisi di dati.

7. **Monte Pegni di Torino** Apprendiamo al momento della stesura del comunicato che la data di cessione a Pronto Pegno dovrebbe essere il 13 di luglio. In questo periodo di pandemia i colleghi del Monte Pegni hanno dimostrato a tutti cosa significa professionalità. **Pur sapendo da mesi che l'azienda aveva deciso di venderli** hanno continuato a lavorare con la massima professionalità e sacrificio in questo periodo di COVID-19 nonostante le difficoltà che stanno affrontando in questo particolarissimo ambito: clientela "difficile" e disperata, presenza massiccia di forze dell'ordine tutti i giorni per mantenere l'ordine pubblico, assembramenti, minacce, blocco delle aste. Tanto da ricevere visita quotidiana da tutte le televisioni e testate giornalistiche. E non dimentichiamoci i problemi di salute che hanno falciato anche loro, come successo nelle altre filiali del Gruppo. **Abbiamo segnalato e continueremo a farlo fino all'ultimo le problematiche che riscontreremo in questo difficile passaggio.**

Questi i punti principali che abbiamo esposto alla Direzione Regionale.

Abbiamo anche chiarito che non ci accontenteremo di un atteggiamento che scarichi su altre funzioni o su uno sfuggente e astratto concetto di Azienda che prende altrove le decisioni. Certamente molte situazioni sono "date", ma:

- da un lato è un preciso compito delle funzioni aziendali decentrate far sentire la propria voce per chiedere i correttivi e gli interventi necessari per far funzionare la macchina;
- dall'altro ciò che trasforma una situazione complessa in una realtà organizzata e compatibile oppure in un mondo caotico e oppressivo sono la capacità gestionale e la volontà di cercare soluzioni utili per tutte le parti invece di esercitare strappi e forzature. In questo senso il ruolo di tutte le Funzioni del personale è centrale e tanto più lo è quanto più i Gestori del personale sono a diretto contatto con i colleghi, i loro problemi, le loro aspirazioni.

**Insomma, per capire le reali intenzioni dell'azienda in questo territorio non ci vorrà molto: basterà verificare nel tempo (un tempo ragionevolmente breve) e sul campo come verranno affrontare nel concreto le criticità che abbiamo evidenziato.**

Un primo passaggio importante che suggeriamo all'Azienda è di incontrare le Organizzazioni sindacali a stretto giro con le riunioni di trimestrale, per poterci focalizzare sulle specificità dei singoli territori di questa Direzione Regionale.

*Torino, 1 luglio 2020*

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**  
Direzione Regionale Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta  
Intesa Sanpaolo