In questa fase delicata dell'integrazione di UBI Banca in Intesa Sanpaolo, il perdurare della pandemia non aiuta lo svolgimento regolare delle operazioni ma, proprio per questo motivo, abbiamo il dovere di segnalare le numerose carenze organizzative.
In particolare, dobbiamo evidenziare con fermezza le criticità emerse o peggiorate con il processo di integrazione ancora inevitabilmente in corso:
– riportafogliazioni non comunicate, talvolta incongrue e non legate al miglioramento del servizio alla clientela, con colleghe e colleghi rimasti senza portafoglio;
– postazioni inferiori rispetto alle presenze in filiale e con una prospettiva di breve termine ancora peggiore per gli ulteriori accorpamenti annunciati e attesi nei prossimi mesi;
– formazione diventata per modalità e necessità insufficiente e inefficace;
– per l'integrazione massivi trasferimenti (di cui talvolta si è venuti a conoscenza dalle campagne commerciali in Abc) mentre quelli per esigenze familiari e personali sono ancora accolti in numero troppo esiguo rispetto alle richieste;
– assembramenti di clienti fuori e dentro le filiali per procedure legate alla migrazione.

Le pressioni commerciali continuano e troppi "capi", focalizzati solo sui risultati e incuranti dell'attuale contesto problematico e organizzativo, scaricano verso il basso la loro frustrazione e lo stress legato all'esasperazione delle vendite!
In questo clima, il livello di sopportazione è giunto al limite!
Tutti i dati commerciali sono rilevabili dagli strumenti aziendali già previsti (come il Portale Più), senza bisogno di altre richieste d'ogni genere e modo!
Basta anche al controllo spasmodico delle chiamate inevase e alla richiesta incessante di convocare la clientela in filiale solo per "piazzare" qualsivoglia prodotto e fare numero e vendite!
Stop alle continue e ripetitive riunioni, convocate anche al di fuori dell'orario di lavoro, spesso percepite dagli stessi partecipanti come inutili e pressanti, in quanto non mirate al target di utile riferimento.

Anche per le colleghe e i colleghi recentemente entrati in FOL, la formazione non è adeguata nella modalità, (unicamente a distanza) e nella durata. In presenza, la gestione delle telefonate può essere velocemente supportata da colleghi e responsabili di struttura, mentre con il lavoro a distanza i tempi si allungano con seri disagi per i "nuovi nel ruolo".
Ribadiamo quindi la centralità della formazione in questo momento di eccezionali e straordinari cambiamenti.

Dobbiamo ancora una volta ritornare sull'argomento "Salute e sicurezza".
Con una situazione ancora critica per la pandemia, l'affiancamento per l'integrazione mette a rischio colleghe e colleghi: le mascherine FFP2 e i plexiglass su tutte le postazioni, promessi dall'Azienda, non sono ancora disponibili.
La gestione degli spazi esterni, delle aree bancomat e delle accoglienze è già difficile per la pandemia e ancora più gravosa per le maggiori richieste di accesso della clientela ex Ubi, anche a causa dei numerosi malfunzionamenti dei remote banking. A ciò consegue spesso l'impossibilità di mantenere il distanziamento.
Stress e aggressività dei clienti vanno gestite da colleghe e colleghi che devono cercare di sedare situazioni che rischiano

di degenerare; per tali straordinari motivi è necessaria la presenza di un maggior numero di steward.
Ancora oggi, inoltre, la misurazione della temperatura all'ingresso è talvolta una sorta di autocontrollo lasciato alla volontà dei singoli e i dispenser non sempre sono disponibili (ad esempio all'interno dell'area di carico dei bancomat) e ciò non contribuisce a ridurre i rischi di contagio.
Anche le modalità di comunicazione (in riunione plenarie e a distanza di centinaia di persone senza preavviso e nell'imminenza dell'integrazione) e degli affiancamenti sono state assolutamente insufficienti rispetto alle precedenti esperienze, più che per la pandemia, per l'organizzazione messa in atto.

In questa nuova era post integrazione con Ubi, è necessario che la struttura HR della Direzione Regionale riesca a comunicare con puntualità, dando risposte risolutive alle richieste delle colleghe e dei colleghi con una tempistica certa e soluzioni ragionevoli.

Ribadiamo che colleghe e colleghi devono essere manlevati da responsabilità e conseguenze di errori operativi connessi e riconducibili alle suddette situazioni straordinarie e anomale, in particolare per l'inadeguatezza della formazione di questo periodo.

Al momento non percepiamo il "successo" dell'integrazione!
Al contrario, si ha la sensazione di una strisciante e importante ristrutturazione continua in atto, che l'Azienda tenta di nascondere nella complessità dell'operazione.
Chiediamo alla Direzione Regionale di adoperarsi il più possibile con Banca dei Territori per aumentare il numero di persone in filiale, per il ripristino di un clima più sereno e costruttivo!

Milano, 23/04/21

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