



SEMPRE DI MENO... A FARE SEMPRE DI PIU'

Martedì 22 Marzo si è svolto l'incontro trimestrale della DR Milano e Provincia alla presenza del Direttore Regionale uscente Venturini (dal 1° aprile lascerà la nostra DR per il nuovo incarico di Responsabile della DR Lombardia Nord), che ha fatto un breve excursus di quanto avvenuto durante il suo mandato: due anni condizionati da eventi straordinari quali l'emergenza Covid e l'attuale situazione in Ucraina, ma caratterizzati da ottimi risultati grazie al positivo apporto di tutte le Colleghe e i Colleghi.

Da parte nostra abbiamo dovuto ancora una volta rimarcare come continuo comportamenti commerciali scorretti; le richieste sono sempre più elevate, con sempre meno risorse, anche per le frequenti dimissioni e senza la minima considerazione del difficile contesto sui mercati.

Strumenti e iniziative aziendali quali **Altimetro**, **Masterchef**, **Role playing** ("scenette") e **Ripartiamo insieme**, sono sempre più frequentemente utilizzati in maniera impropria e sempre con l'obiettivo di esercitare pressioni su risultati sempre maggiori da dover raggiungere: una continua distorsione inaccettabile e controproducente.

Valore Insieme viene presentato ai Colleghi come strumento su cui insistere per ottenere commissioni aggiuntive invece che come servizio da offrire alla clientela, snaturandone quindi lo scopo reale e sminuendone l'utilità.

Distribuzione di prodotti assicurativi: abbiamo ricordato il richiamo dalla Direzione del Personale della BdT e della Compliance ai Direttori Commerciali, di Area e di Filiale, dopo la sanzione comminata alla nostra Azienda dal garante della concorrenza, per condotta commerciale aggressiva:

"sono vietate le richieste di rendicontazione delle vendite ai Colleghi di rete: l'unico monitoraggio di riferimento per le performance commerciali dei prodotti e servizi collocati, ai fini delle usuali attività di analisi sulla redditività e sulle strategie commerciali da attuare, è quello messo qualche tempo fa a disposizione dalla Direzione Pianificazione e Controllo di Gestione nella intranet aziendale sul portale dedicato "PIU"; altre forme di rendicontazione possono configurare un'indebita pressione commerciale sulla rete di vendita per il raggiungimento degli obiettivi di budget e sono, di per sé, censurabili;

sono vietate le azioni commerciali autonome, in quanto ogni iniziativa deve essere preventivamente concordata con la sede centrale e sottoposta agli ordinari processi di compliance clearing;

deve essere osservato il modello di servizio adottato dalla Banca per la vendita delle polizze offerte contestualmente al finanziamento che prevede presidi procedurali ed organizzativi finalizzati a garantire un acquisto consapevole del prodotto da parte del cliente" (che non deve essere indotto da agevolazioni sui finanziamenti a sottoscrivere prodotti assicurativi come ha confermato il DR);

"il ruolo dello Specialista di Protezione è esclusivamente quello di supportare la rete di vendita nella diffusione di competenze qualificate e specializzate sulle tematiche assicurative."

Sulle filiali gravano troppe incombenze a causa di un'**organizzazione del lavoro** che impegna contemporaneamente il personale presente su troppi fronti: telefonate sul telefono fisso e sul cellulare aziendale, messaggi home e remote banking, appuntamenti fissati senza filtri efficaci tramite molteplici canali che si accavallano tra loro, gestione della casella di posta, Skype, call continue spesso fissate in orari non lavorativi il tutto anche a discapito delle tante chiamate inevase oltre alla formazione approssimativa ed insufficiente. Perché non si vuol porre rimedio con le necessarie assunzioni? Per l'Azienda la nuova organizzazione del lavoro prevista dal nuovo piano d'impresa per la gestione di una relazione con la clientela più digitalizzata, in particolare con Isybank, è la soluzione. Siamo scettici perché troppe volte le promesse di roboanti riorganizzazioni con meno adempimenti e documentazione cartacea si sono arenate di fronte alla prova dei fatti di procedure non all'altezza delle attese, lente e mal funzionanti. Inoltre, riscontriamo, ad oggi, un utilizzo del lavoro flessibile quasi esclusivamente per esigenze operative, discrezionale, disomogeneo e con una quasi generalizzata ritrosia alla concessione dello stesso.

Il tema di **adeguati spazi di lavoro e delle distanze** riporta alla rinnovata attenzione da dedicare alla situazione pandemica che, nelle ultime settimane, ha conosciuto un nuovo incremento nei contagi. È stata rinnovata la richiesta di sensibilizzazione dei Preposti delle filiali per limitare gli accessi, (che già scontano la presenza dei Colleghi il cui distanziamento deve essere di almeno 1 metro, in particolare nei coworking), favorire la concessione dello smart working e vigilare sulla qualità della pulizia, spesso percepita come non sufficiente. Abbiamo denunciato le continue aggressioni, verbali e in alcuni casi anche fisiche, subite dal personale a cui rinnoviamo l'invito a denunciare, puntualmente e come previsto, le criticità che dovessero intervenire.

Abbiamo richiesto una maggior attenzione gestionale verso i **consulenti a contratto misto**, che consenta loro un'adeguata e necessaria separatezza delle attività di lavoro dipendente da quelle di lavoro autonomo, in un clima sereno e di collaborazione, omogeneo in tutte le filiali. Prendiamo favorevolmente atto che a breve verrà individuato un Gestore del Personale dedicato, per l'ascolto e la soddisfazione delle esigenze dei Colleghi.

Abbiamo ribadito la necessità di maggior attenzione per la gestione di chi opta per la **trasformazione del contratto di lavoro dipendente in full time** e a cui di norma sono assegnate destinazioni in regioni limitrofe o comunque molto disagiate creando difficoltà personali, familiari, economiche e di continuità dell'attività. Al riguardo, pur ribadendo che la scelta delle destinazioni non è gestita dalla DR Milano e Provincia, il Personale si è dichiarato disponibile a relazionarsi con i Colleghi che necessitino il posticipo delle decorrenze delle nuove destinazioni per difficoltà legate ad es. alla risoluzione dei contratti di locazione. Apprezziamo la disponibilità e ci auguriamo che, anche a un livello superiore, avvenga un'ulteriore riflessione sulle destinazioni individuate che ad oggi ci sembrano davvero eccessivamente penalizzanti e poco comprensibili in un'Azienda che non smette mai di dichiarare l'attenzione alle sue persone.

Sono state ribadite al Responsabile del Personale della **Filiale On Line** le difficoltà che continuano a incontrare i Colleghi per l'annosa vicenda dei **cambi turno**, gestiti con un applicativo inefficace e con richieste che hanno troppo spesso esito negativo. Inoltre, è stata posta la questione della necessaria **centralità di una formazione accurata** per consentire ai Colleghi una gestione sicura ed efficace delle innumerevoli complessità, in particolare in tema di frodi e truffe ed in ambiti specialistici di operatività, a es. in titoli e derivati. Le competenze in tali campi devono consentire una diffusa crescita professionale, contenere i rischi operativi legati ai reclami della clientela. È stato altresì posto il problema della gestione dei **turni estremi T1 o T9** di cui è stata richiesta l'effettuazione il più possibile con utilizzo del lavoro flessibile, evidenziando un'eccessiva frequenza nell'assegnazione e lo svolgimento di attività anche oltre l'orario di lavoro. Infine, si è



discusso dei **riascolti delle chiamate** e delle motivazioni del loro utilizzo in quanto, al momento, percepiti come una forma di controllo. L'Azienda si è impegnata a valutare i casi di affiancamento e riascolto segnalati dalle organizzazioni sindacali come non previsti o che i Colleghi fossero stati forzati ad accettare, con rischio di riduzione skill. Su tutte le questioni segnalate è stata dichiarata la disponibilità ad approfondire ed affrontare le tematiche anche successivamente all'incontro trimestrale, con un confronto più continuo.

Dobbiamo rimarcare che tutte le risposte aziendali rimandano a riorganizzazioni future della Banca mentre servono impegni concreti per affrontare le difficoltà di Colleghe e Colleghi: al momento l'unica certezza è l'uscita di circa 150 risorse per l'operazione di esodo nel 2022! Chiediamo con forza nuove assunzioni ordinarie a tempo indeterminato!

Come sempre, continuiamo la nostra attività per aiutare le nostre persone e vi invitiamo pertanto a segnalare eventuali forzature, eccessi e tutti i comportamenti impropri.

Milano, 29/03/22

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