In data 11 luglio 2022 si è tenuto l'incontro trimestrale in remoto con le rappresentanze aziendali diArea Lombardia Nord e le Organizzazioni Sindacali, come da protocollo delle Reazioni Industriali del 14 aprile 2021.
Hanno preso parte all'incontro Rita Riccobono di Relazioni Industriali, Massimiliano Cois, responsabile del Personale DR Lombardia Nord, Agostino Trotti CTPAR di Area, Roberto Spinucci Direttore commerciale Area Retail, Elena Villani dell'ufficio del Personale di Agribusiness e per gli Immobili Laura De Tomas Pinter e i colleghi referenti per la Fol, per la Tutela e per la Sicurezza.

Come da prassi l'azienda ha esordito comunicando il dato andamentale delle filiere commerciali della BDT, evidenziando che la performance media è risultata leggermente al di sotto delle aspettative. Nel dettaglio si è riscontrato un buon andamento per le Imprese, una leggera flessione per il Retail mentre è risultato in affanno il settore Exclusive che ha segnato un netto ritardo rispetto a quanto previsto dai budget assegnati.

PERSONALE

Le uscite previste per fine giugno per l'Area Lombardia Nord sono state 22, un dato che, nel suo complesso, conferma il consistente trend di riduzione del personale e che andrà a gravare in particolare sulla Rete.
Come altri territori anche la nostra Area non sfugge al continuo impoverimento di risorse senza che vi sia una doverosa sostituzione.
A richiesta esplicita di come la banca potesse ovviare a tali difficoltà, ci hanno ribadito che il dimensionamento degli organici delle filiali sono frutto di un lavoro svolto preventivamente con il supporto anche di modelli matematici e, laddove non si proceda alla sostituzione del personale in uscita, si reputa che la struttura non necessiti di alcuna implementazione.

Tradotto: in quella filiale erano in troppi!!!

Riscontriamo giornalmente code agli ingressi delle filiali e difficoltà nella gestione della clientela.
L'assistenza che viene fornita spesso risulta insufficiente a erogare un servizio di accoglienza degno di una banca che, al contrario, non perde mai l'occasione di consolidare la propria reputazione in qualsiasi ambito.

Nel ribadire le nostre critiche sul tale gestione, l'Azienda ha dato indicazione di massimo impegno nel gestire momenti di grande afflusso dichiarando che tutta la filiale deve essere coinvolta, compresi finanche i direttori e, se necessario, anche i capi area.
Ma la soluzione è molto più complicata di quanto si vuole fare credere.

I gestori al loro volta devono assolvere ad innumerevoli attività, spaziando dal sopportare pressioni commerciali quotidiane all'affrontare emergenze legate ad assenze per Covid, dal rispettare gli appuntamenti in agenda all'espletare un minimo di formazione e dedicare una parte del loro tempo ad attività amministrative, dal rispondere alle mail dei clienti e richiamarli se precedentemente contattati, al partecipare a frequenti riunioni e videochat, etc., etc..

D'altro canto, ci permettiamo di sottolineare che spesso nelle filiali più strutturate l'indicazione suddetta viene interpretata come una dicotomia per cui, sottrarre personale alle attività' prettamente commerciali, significa ridurre l'impegno dedicato

al raggiungimento dei budget….

Non servono solo le buone intenzioni: servono fatti, scelte coerenti e assunzioni di responsabilità.

Abbiamo inoltre segnalato il particolare disagio vissuto dal personale del comparto Exclusive, un settore sempre considerato un fiore all'occhiello dell'azienda.

I/Le colleghi/e ci riportano quotidianamente il pesante acuirsi di pressioni commerciali legate a risultati tassativi e spesso inarrivabili, soprattutto se rapportati alla difficile situazione internazionale dei mercati. Se il trend dovesse permanere, a nostro parere, c'è il forte rischio che l'azienda si ritrovi delle persone demotivate, esasperate e fisicamente al limite della soglia di sopportazione.
Auspichiamo che la revisione dei budget possa contribuire a ridurre tale esasperazione.

Invitiamo i/le colleghi/e a segnalare eventuali comportamenti riconducibili a pressioni commerciali, scrivendo alla casella di posta iosegnalo@intesasanpaolo.com oppure tramite le proprie Organizzazioni Sindacali.
Su nostra richiesta, non ci è stato fornito nessun dato in merito alle dimissioni volontarie presentate negli ultimi mesi.

FORMAZIONE

Un ottimo risultato, a detta dell'Azienda, ha riguardato la formazione che al 2 luglio ha raggiunto il 96,6 % di fruizione del programma formativo, un dato che invece, a nostro giudizio, nasconde alcune criticità.
Il riferimento è a quella formazione svolta al di fuori dell'orario di lavoro, motivo per il quale si è anche richiesta l'eventualità di inibire l'accesso ad 'APPRENDO' al di fuori della propria giornata lavorativa.

La posizione dell'azienda attualmente è e rimane quella di favorire la formazione ricorrendo anche alla formazione flessibile il cui numero di giorni (8) risulterebbe, sempre a detta dell'Azienda, più che sufficiente ad evadere tranquillamente la quasi totalità dei corsi obbligatori.

Inoltre, ci hanno ribadito che è comunque in atto un processo di sensibilizzazione dei responsabili sull'argomento, che prosegue parallelamente ad un'attività svolta dai gestori del personale i quali, oltre che a monitorare la formazione del singolo collega, invitano e sollecitano le persone a partecipare al programma formativo obbligatorio e contribuiscono a chiarire eventuali dubbi sui percorsi individuali.

AGRIBUSINESS

Si è avanzata la richiesta di potere implementare il personale con addetti e coordinatori, in quanto ritenuto insufficiente a fronte della mole di lavoro da evadere. L'azienda ne ha preso atto ma ha altrettanto ribadito che il numero delle persone adibite è tarato per tipologia di clientela che mediamente è costituita all'80% da aziende provenienti dal mondo Retail, dove non è previsto il supporto dell'addetto.

Questo non ci rassicura assolutamente perché malgrado la Banca segua una severa logica di efficienza, in queste condizioni di lavoro i risultati raramente possono raggiungere i livelli di efficacia e qualità richiesti per il servizio nonostante il lavoro e l'impegno profuso dai/dalle colleghi/e.
La questione riguarda tutte le aree a livello nazionale ed è oggetto di confronto con l'azienda.

Auspichiamo che vi sia un deciso cambio di rotta che porti ad un netto miglioramento dell'organizzazione del lavoro ed un concreto supporto al personale impiegato.

IMMOBILI

Abbiamo richiesto al referente degli Immobili di avere un'indicazione sul fine lavori del palazzo di P.zza Cavour a Como. Ci hanno confermato che la ristrutturazione dovrebbe concludersi per fine 2022, termine entro il quale non è comunque previsto l'accorpamento della filiale di Como Sede di via Rubini nel medesimo stabile.
Nel progetto di ristrutturazione in questione è stata considerata l'ipotesi di riservare un parcheggio per le biciclette.

Il Coordinatore e le Rsa FISAC Area Lombardia Nord