



Nello scorso mese di luglio si è tenuto l'incontro trimestrale dell'Area Emilia Ovest alla presenza di Relazioni Industriali, delle Funzioni Commerciali e della Gestione del Personale.

Il modello commerciale e la distanza dalla realtà

L'incontro è stato aperto dalla Direttrice Commerciale Dott.ssa Giulia del Prete che ha spaziato tra dati dei territori commerciali, interventi e strategie operative a supporto della riportafogliazione di inizio anno e un'entusiastica (?!!) rappresentazione del modello commerciale.

Le parole chiave, quelle che si sentono ripetere anche i colleghi, tutti i giorni fino allo sfinimento sono state:

Contatti, appuntamenti, digitalizzazione e l'immane innovazione: insomma massima concentrazione sull'attività commerciale, "stella polare" dell'azienda, da seguire a scapito di qualsiasi altra cosa.

Viene anche poi il momento dell'NPS, citato quasi per inciso, dato per il quale l'Azienda esprime soddisfazione; va precisato però che **l'invio delle valutazioni di gradimento viene sospeso per i sei mesi successivi ad operazioni organizzative (la riportafogliazione n.d.r.)**. Sorge spontanea una domanda... non è per caso che si intenda nascondere la polvere sotto il tappeto in attesa che "le acque si calmino"?

A seguire, la Dr.ssa Cinzia Bruzzone, Responsabile Personale e Assistenza Rete della Direzione Regionale che, dopo aver affermato che l'azienda si ritiene soddisfatta del completamento del processo di riportafogliazione (ma a nostro avviso, più che qualcosa da sistemare ancora c'è...) ed aver elogiato il lavoro e l'impegno di colleghe e colleghi, si è lasciata scappare una flebile nota di (auto)critica aziendale rispetto la fruizione in Rete in tema di Lavoro Flessibile e di Formazione Flessibile, dove l'Azienda può fare certamente meglio.

Del resto **i dati sono inequivocabili, l'effettiva fruizione è quanto mai deficitaria**, per non dire di peggio, a partire dalle filiali che dovrebbero virtuosamente procedere alla loro sperimentazione.

Sono solo alcuni passaggi che sintetizzano uno "storytelling" che ripropone la narrazione aziendale quotidiana, edulcorata e spesso **drammaticamente lontana da quello che percepiscono e vivono coloro che si calano tutti i giorni nella realtà lavorativa.**

Narrazione e realtà, mondi diversi... e i problemi aumentano

Come può, l'Azienda, pensare che la fruizione del Lavoro Flessibile e della Formazione Flessibile vengano realmente promosse e agevolate in Rete quando ci sono ancora Responsabili che pensano che non si debbano concedere di lunedì e di venerdì, "...giorni nei quali si disfa la valigia..."?

Ma il problema è che, anche negli altri giorni della settimana c'è sempre una buona motivazione per non concederli e richiedere il lavoro in presenza nelle filiali e poi in estate, restano un miraggio.

Fa anche piacere registrare, dopo che è stato segnalato per diversi incontri dalle OO.SS, che nel comparto aziende (Retail ed Imprese) sia necessaria una formazione specifica di ruolo: **resta comunque gravemente insufficiente la modalità di erogazione, le Teams Live Talk non possono neanche lontanamente colmare la necessità di costruzione delle competenze** che invece può apportare un percorso fatto di affiancamenti, tutoraggi e corsi specifici.

DSI, preoccupazione per l'ipotetico trasloco

Sempre sul fronte della narrazione, diversi colleghi che lavorano in DSI ci segnalano di avere avuto indicazioni ai primi di luglio di prepararsi al trasloco presso il Palazzo Uffici.

Rimarcando che la trimestrale si è svolta ad inizio luglio e nessuna informazione è stata data alle OO.SS. presenti, **grave mancanza da parte dell'azienda che non ha fornito un'informativa preventiva**, segnaliamo che i colleghi si definiscono preoccupati sia per le condizioni igienico sanitarie dei bagni nonché della logistica che dovrà accoglierli.

Abbiamo sollecitato gli RLS a un approfondimento e **chiediamo un'informativa precisa riguardante tale ipotetico trasloco.**

NPS, la clientela "fantasma"... e una riportafogliazione che si commenta da sé

Sulla riportafogliazione sarebbe meglio stendere un velo pietoso, ai vecchi problemi irrisolti (tra questi il tema dei portafogli dinamici e "in monte"), se ne sono aggiunti di nuovi, ben conosciuti dai vertici aziendali; se n'è parlato (e scritto) già tanto, a tutti i livelli, ma evidentemente l'azienda non riesce a correggere i propri errori e, intervenendo, arriva addirittura a peggiorare la situazione.

Ciò che è grave, e non accettabile, è che **queste scelte aziendali si scarichino su colleghe e colleghi, in particolare i Gestori di filiale, e che generino pressione e disagio con un effetto domino che finisce per paralizzare l'intera operatività delle filiali e, soprattutto, peggiora le condizioni di salute (oltre a quelle di lavoro) di colleghe e colleghi.**

Pressioni commerciali: pratiche scorrette da segnalare

La paralisi sopra citata non riguarda sicuramente le Pressioni Commerciali, immancabili, continue, messe in atto in tante modalità, verbali o scritte non importa, tutte inaccettabili.

Sappiamo benissimo e pressoché in tempo reale, che sul territorio continuano ad arrivare **richieste illegittime di dati previsionali, controlli spasmodici delle agende con richieste minime e "cottimistiche" (in costante incremento) di incontri quotidiani, verifiche degli appuntamenti e feedback negativi motivati solo dal fatto che il collega non vende quanto atteso dal responsabile.**

Queste sono pratiche SCORRETTE, da segnalare senza indugio!

Invitiamo con forza i colleghi a rivolgersi tempestivamente al proprio sindacalista, anche per utilizzare lo strumento di denuncia che hanno a disposizione, previsto dagli accordi di Gruppo, – **“IO SEGNALO”** –.

Filiale Digitale e controllo dell’After Call Work

Sul fronte Filiale Digitale emergono **forti e costanti pressioni, specialmente da parte dei livelli intermedi**, sull’attività di After Call Work gestita attraverso i semafori Giallo-Verde-Rosso.

Il monitoraggio, continuo e sempre più assillante, si concentra con insistenza sulla fascia “gialla”, cioè il tempo di compilazione delle note post chiamata. Trattandosi di rilevazioni sul singolo Team e non sull’intera filiale, la ridotta dimensione dei gruppi trasforma questo dato in **un controllo quasi personalizzato del singolo lavoratore, forse anche configurabile come un controllo a distanza**.

Abbiamo ricordato ai rappresentanti dell’azienda, che **il post-chiamata rappresenta lavoro a tutti gli effetti ed è fondamentale per esitare la telefonata e tutelare il cliente e, nel contempo, anche colleghe e colleghi**. Inaccettabile che tale comportamento aziendale, pressorio e pervasivo, venga giustificato dalla funzione del Personale di FD come la giusta modalità “...per spronare le persone”

Formazione Flessibile e percorsi professionali bloccati

Forti criticità riguardano anche la Formazione Flessibile, sistematicamente negata, nel periodo estivo e di difficile utilizzo nel resto dell’anno; **una rigidità ottusa che rischia di provocare ritardi ed impatti negativi per il Personale, anche in termini economici**.

Altrettanto inaccettabile il blocco del rilascio di nuove skill, necessarie all’avvio di nuovi percorsi professionali, che l’Azienda ha confermato esistere nell’Area Emilia Ovest e che ha ricondotto sia al mancato coinvolgimento di alcune Aree nella recente riorganizzazione di gennaio e sia ad esigenze di carattere commerciale; tutto questo avviene in barba agli impegni assunti in occasione degli accordi su ruoli e percorsi professionali, **la valorizzazione delle persone che non deve essere in alcun modo subordinata o collegata ai budget di vendita aziendali**.

Carenza di personale: il problema dei problemi

E veniamo al problema dei problemi; perché è sempre lì l’origine di tutto! **Nell’Area Emilia Ovest, la carenza di personale è strutturale, cronica e non più sopportabile: gli organici sono ridotti all’osso e ben inferiori rispetto alle necessità della Rete e di parecchi ambiti di Banca dei Territori**.

Vien da pensare che, per i vertici aziendali, Banca dei Territori sia sempre meno importante al cospetto di altri asset del Gruppo.

Gli organici insufficienti provocano conseguenze su tutta l’operatività e anche la filiera commerciale, che è ormai da troppo tempo sotto stress, sta pagando dazio.

Sulla base di quanto enunciato dall’azienda, in tema di “manutenzione dei portafogli”, la dimensione numerica della clientela richiederebbe la creazione di nuovi portafogli in tutte le strutture, ma **mancano i Gestori, quelli**

in carne e ossa, e quindi non potendo creare nuovi portafogli, si gonfiano a dismisura quelli esistenti, si chiedono sempre più incontri giornalieri per riuscire a contattare tutta la clientela... ma la coperta è corta e stretta ed è oggettivamente impossibile realizzare i desiderata (teorici) aziendali, sempre più pretenziosi e sempre meno ottenibili con le scarse forze a disposizione.

A forte rischio è anche la continuità operativa degli sportelli per mancanza di gestori base (ruolo in via di estinzione ma ancora fondamentale in tutte le filiali).

Assenze, carichi di lavoro e responsabilità scaricate sui colleghi

Ogni assenza imprevista diventa un dramma, e la gestione quotidiana è affidata al senso di responsabilità di chi c'è, cioè quelle colleghe e colleghi che, quotidianamente, devono fare i salti mortali per sopperire alle mancanze aziendali e alle storture del modello organizzativo, **sobbarcandosi carichi di lavoro esagerati** (come ad esempio gestori privati o direttori che devono imparare a caricare MTA o CSA da un giorno all'altro, senza alcun tipo di formazione o affiancamento!).

Le uscite di personale continuano senza sosta, anche a causa di dimissioni volontarie sempre più numerose e, siccome non vengono compensate da nuove assunzioni, **si è generato uno scompenso insostenibile che, come conseguenza, mina direttamente la salute psicofisica dei lavoratori.**

Global Advisor: una risposta insufficiente alla carenza di organico

Ad oggi, l'unica forma di assunzione prevista in Rete dall'Azienda è quella del Global Advisor, un contratto part-time a 15 ore che **compensa solo in minima parte l'uscita di un dipendente a tempo pieno e che non è sufficiente per coprire le carenze di organico** (e l'azienda ci ha tenuto a rimarcare che è assolutamente vietato che i Global Advisor si rechino in filiale nei giorni di lavoro in libera professione) e che poi, quando entra in produzione, spesso viene dimenticato e abbandonato a sé stesso.

Per di più, pare evidente che l'azienda abbia enormi difficoltà a reperire giovani che abbiano interesse a questa tipologia di lavoro, da reclutare per nuove assunzioni e ciò è dimostrato anche dal numero di stage attivi nell'Area Emilia Ovest (**solo n. 2, che arrivano a n. 10 se si considera tutta la Direzione Regionale Emilia Romagna / Marche... numeri sconcertanti**); ciò determina la matematica certezza che **nei prossimi 6 mesi non ci sarà alcuna reale immissione di nuovi Global Advisor sul territorio.**

Servono nuove assunzioni vere, subito

Una vera e propria paralisi gestionale e organizzativa; servono nuove assunzioni vere, subito!

Non si può attendere oltre, serve la messa in pratica di ogni soluzione gestionale possibile a partire dall'operare con immediatezza i numerosi trasferimenti a richiesta derivanti dalle relative liste di trasferimento, tuttora bloccate, per dare respiro alle strutture del territorio e, nello stesso tempo, soddisfazione a colleghe e colleghi che aspettano da troppo tempo di essere assegnati in Emilia Ovest nell'ambito territoriale richiesto.

La responsabilità di tutte le conseguenze correlate a questa situazione è, e non può che essere, solo dell'azienda anche riguardo agli effetti sul servizio alla clientela, in termini di tenuta operativa ed efficienza, e

sui risultati che non possono che scontare negativamente questo stato di cose.

Salute, sicurezza e tutela delle persone

Ciò che non possiamo accettare sono gli effetti sulle persone, in termini di ricadute sulle condizioni di lavoro, sulla salute e sulla sicurezza; non intendiamo arretrare di un millimetro sulla tutela, per la quale continueremo in tutti i modi a batterci, per le nostre colleghe e colleghi, le famose “nostre persone” che, al di là delle belle parole, sempre più spesso rischiano di essere relegate a freddi numeri e diventare vittime dell’ineffabile algoritmo.

**COORDINAMENTO INTESA SANPAOLO AREA EMILIA OVEST
FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA UIL - UNISIN**