



Direzione Regionale Emilia Romagna, Marche, Abruzzo, Molise

La pretesa di lavorare in un Grande Gruppo dove “ognuno è qualcuno”..... per non rassegnarsi alla quotidiana “fabbrica dell’obbedienza”

Il giorno 22 marzo 2016 si è svolto presso la Direzione Regionale, ai sensi dell’attuale protocollo delle relazioni Industriali, l’incontro trimestrale di Area congiunto di Intesa Sanpaolo, Carisbo, Cariromagna, e Banca dell’Adriatico.

La delegazione aziendale ha visto la presenza del Direttore Regionale, dei Direttori Commerciali, del Responsabile del Personale di Area e dei Rappresentanti delle Relazioni Industriali di Gruppo.

L’incontro si è aperto con l’illustrazione da parte del Direttore Regionale dei risultati estremamente positivi che, nell’ambito del Gruppo, l’Area ha conseguito nel 2015, sia in termini relativi che assoluti, soffermandosi più volte in attestati di gratitudine e apprezzamento per l’impegno e il contributo dato da tutto il personale, auspicando che ciò possa ripetersi nel 2016 in un anno decisamente più difficile.

Il confronto con le OO.SS. si è poi concentrato sulle comuni criticità delle Aziende rientranti nel perimetro della Direzione Regionale e il Sindacato ha esposto unitariamente la propria posizione relativamente alla situazione dei portafogli, alle pressioni commerciali, alla qualità della vita lavorativa ed al welfare-aziendale territoriale.

Le OO.SS. hanno fatto rilevare che **la manutenzione straordinaria dei portafogli ha prodotto una riduzione eccessiva del loro numero**, determinando una saturazione diffusa e uno squilibrio complessivo (gestori-portafogli) **che, oltre a procurare insostenibili carichi di lavoro, potrebbe ripercuotersi sulla cura della relazione con il cliente, sull’efficacia dell’azione commerciale e sui ricavi correlati**, qualora non vengano apportati significativi correttivi finalizzati ad ripristinarne l’entità.

In proposito, nel trasferire il **crescente malumore dei colleghi**, è stato ribadito **che il ritardo accumulato nella definizione della c.d. “complessità” e dell’applicazione del relativo accordo sindacale, combinato con le incertezze del PVR 2015, sta producendo una miscela de-motivazionale insidiosa** che non deve essere affatto sottovalutata.

Infatti, come è possibile che nel primo gruppo nazionale (terzo in Europa) le “regole di ingaggio” del premio variabile di risultato vengano modificate ex-post e che **ancora, alla fine del primo trimestre dell’anno successivo, non siano state chiaramente esplicitate?**

Cinismo o diletterantismo di eccellenza?

L'Azienda, nonostante punti di dissenso sull'impostazione sindacale e sul fatto che l'accordo sul PVR non preveda soglie vincolanti sopra 100, ha preso nota delle osservazioni sollevate e, relativamente ai portafogli, ha ribadito che tutti i gestori coinvolti in variazioni, perdita o riposizionamento degli stessi, sono stati colloquiati ed è stato fatto il possibile per salvaguardare professionalità ed esperienze, oltre a mettere in campo la formazione necessaria per chi ha cambiato tipologia di portafoglio e/o segmento commerciale.

Tuttavia il livello di completezza formativa rappresentato dall'Azienda non coincide con le evidenze raccolte dal Sindacato.

Parlando poi di politiche/pressioni commerciali le OO.SS. hanno sottolineato che, nonostante qualche Area mostri atteggiamenti dei Responsabili più in linea con l'accordo sindacale sulle politiche commerciali, **è ancora troppo diffusa nella filiera una modalità comportamentale, molto direttiva, gerarchicamente dispotica, con modi e linguaggio inadeguati**, che impone indicazioni e termini operativi, non più con prevalenza di mail come accadeva in passato, ma solo verbalmente, arricchendo la comunicazione personale anche con minacce di trasferimento/demansionamento in assenza di risultati.

Una quotidianità scandita da una catena di obbedienze inerziali/esecutive che vede ancora numerosi **Capi Area muoversi come Ispettori Commerciali** (che trovano indefessi emuli anche tra alcuni Direttori), **i quali si ripetono stancamente in messaggi logori, incuranti del rispetto dell'altro, piuttosto che cercare di essere i "motori della motivazione"**, di supporto e sostegno reale, di produttori di empatia, **insomma comportamenti più da "fabbrica dell'obbedienza" che ignora che "ognuno" a cui si rivolge è prima di tutto "qualcuno"**, attuando nel peggior modo la traduzione operativa/comportamentale del nuovo modello di servizio **con una logica commerciale alienante che non può, e non deve, prevalere su tutto.**

Il Direttore Regionale, interlocutore che in questa circostanza si è mostrato più assertivo rispetto al luglio scorso (legittimando anche la "disubbidienza costruttiva!"), ha annunciato che la Direzione Regionale ha lanciato un progetto che riguarda le persone, incentrato sulla managerialità dei Capi, in un'ottica di "*coaching*"; dunque non più meramente direttiva, convenendo che è necessario un diverso profilo dei Responsabili; lo scopo del progetto è quello di farli crescere professionalmente e migliorarne i comportamenti e le OO.SS. saranno gli interlocutori naturali per restituire il feed back di verifica.

Un'iniziativa che il Sindacato auspica non vada dispersa e produca reali effetti di "umanizzazione dei capi".

Anche **il lavoro straordinario non retribuito (NRI)** doveva essere un osservato speciale dal luglio scorso ma **ancora oggi è ben lontano dall'essere debellato!** Su questo tema, atavico e irriducibile, le OO.SS. hanno nuovamente richiesto una forte e definitiva sensibilizzazione dei responsabili per aggredire con decisione il fenomeno. L'Azienda ha raccolto la raccomandazione ed ha ripetuto che lo straordinario non autorizzato è vietato!

E' stata poi data lettura anonima di alcune mail, esemplari di cattivi comportamenti e di infelici espressioni, con l'intenzione dichiarata che le prossime mail che i lavoratori forniranno al Sindacato verranno inviate senza indugio direttamente, come da accordi, alla casella losegnalo@intesasanpaolo.com oltre che essere pubblicamente censurate in chiaro!.

Le OO.SS. si sono ancora soffermate

- ✓ sul persistere di monitoraggi inutili,
- ✓ sull'elevata frequenza e insostenibile contemporaneità dei focus commerciali,
- ✓ sulle troppe riunioni giornaliere,
- ✓ sulle *lynch* in prossimità dell'orario di intervallo o di uscita,

- ✓ sulle rigidità gestionali incomprensibili nella fruizione delle ferie e nel contingentamento a priori e/o rifiuto delle giornate di sospensione volontaria,
- ✓ sull'inutilità degli orari tardo-serali delle filiali-flexi,
- ✓ sulla difficoltà irrisolta (per carenze di organico) delle turnazioni delle filiali-flexi che ricadono su poche persone e sempre le stesse, con il rischio di collassare in periodi di particolari picchi di assenze impreviste;

in definitiva hanno denunciato un crescente deterioramento della qualità della vita lavorativa che deve trovare segnali di miglioramento inequivocabili.

L'Azienda sui report/file excel richiesti ha ricordato che l'accordo non parla di divieto ma solo di "ridondanza" e va letto con pragmatica flessibilità, mentre sui focus ha puntualizzato che riguardano sempre un solo prodotto tra quelli presenti già nel budget e che non sono mai più di uno contemporaneamente, **mentre sull'orario delle filiali flexi sta facendo una forte riflessione sulla scorta dell'esperienza maturata e delle immutate abitudini della clientela.**

Un passaggio è stato poi dedicato ai locali delle filiali imprese, connotate da forte rumorosità insalubre per la concentrazione di molti posti di lavoro in spazi ridotti e da insufficienza da arredo per ricovero pratiche, rispetto alle quali l'Azienda ha annunciato interventi immobiliari specifici, pur ribadendo che il *lay-out* delle filiali imprese è stato progettato con il vincolo/previsione che i gestori fossero in prevalenza dai clienti e non stanziali.

Infine è stata posta all'attenzione anche la questione relativa al welfare-aziendale territoriale ovvero la possibilità di attivare iniziative territoriali quali asili-nido e miglioramento della mobilità urbana tramite navetta; il Direttore Regionale ha dichiarato di farsene promotore presso la Capo Gruppo (sede deputata alla trattazione sindacale di questa problematica).

La discussione sulle problematiche tipiche e differenti di ogni realtà è stata invece differita ai prossimi incontri di trimestrale (disgiunti) di Area/Banca, facendoli però precedere dalla consegna formale anticipata da parte delle rispettive OO.SS. dell'elenco delle questioni pendenti, con l'aspettativa di trovare in quella sede puntuali e risolutive risposte avendone favorito per tempo l'informativa.

L'incontro, in coerenza con il protocollo delle Relazioni Industriali del Gruppo ha rappresentato l'occasione per fare con franchezza il punto della situazione dell'intera Direzione Regionale e trasferire al meglio le istanze, le aspettative e le inquietudini dei lavoratori pur nella consapevolezza che il livello negoziale resta quello di Capogruppo.

Gli impegni e le attenzioni assunti dalla Direzione Regionale si potranno verificare solo nei prossimi mesi ed in proposito saremo attenti osservatori.

Ma per il Sindacato resta in campo una pretesa straordinariamente attuale ed assoluta di cittadinanza lavorativa: ogni volta che un capo o un gestore del personale si trovano di fronte un collega non dimentichino mai che "ognuno" è prima di tutto "qualcuno"!

29 marzo 2016

**Segreteria di Coordinamento
Coordinatori di Area**

FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, UILCA, UNISIN