

ISP Marche, Abruzzo e Molise: quanto resiste la corda prima di spezzarsi?

A cavallo tra il vecchio e il nuovo anno si sono svolte, nelle Aree di Marche Abruzzo e Molise, oltre 20 Assemblee nel corso delle quali, dopo l'illustrazione dei capitoli del contratto di secondo livello, i colleghi sono intervenuti sulle varie problematiche quotidiane, con particolare riguardo al clima aziendale e alle condizioni di lavoro.

Le criticità lamentate dai colleghi, in quasi tutte le piazze, sono quelle che ormai si ripetono da tempo ma, purtroppo, con un decorso in **continuo ulteriore deterioramento**. Il tema dominante è sempre quello delle pressioni commerciali, che accompagnano quotidianamente l'attività sempre più frenetica, in molti casi al limite della schizofrenia, di tutti i colleghi, dai Gestori Base a quelli Privati, Personal e Imprese. Persistono, nonostante le nostre ripetute segnalazioni e contrariamente a quanto ci viene puntualmente riferito negli incontri istituzionali, le richieste di reportistica "artigianale" ridondante e quindi **contraria agli accordi vigenti** a livello di Gruppo e ABI. Oltre alle continue sollecitazioni a compilare, con la produzione effettuata nella giornata, file excel di vario tipo, qualcuno, con un guizzo di ingegno, chiede di indicare anche la presunta produzione futura, attribuendo ai colleghi **poteri divinatori** che, se effettivamente riscontrati, sarebbero utilizzati dagli stessi, con sicuro maggior profitto, al di fuori dell'ambiente di lavoro. Riguardo a ciò, sollecitiamo l'azienda ad invitare Capi Area e Direttori di Filiali, a porre fine a questo deleterio comportamento, e che tale richiamo sia tempestivo ed inequivocabile, una volta per tutte!

Ci vengono poi ancora segnalati, seppur con modalità diverse,

(non più con mail scritte ma con colloqui, lynch e telefonate) comportamenti poco corretti e discutibili da parte di qualche Capo Area o Direttore; riceviamo segnalazioni di controlli ossessivi sulle agende, che vengono analizzate sia nel numero di appuntamenti, sia entrando nel merito di quanto riportato dal Gestore; molto probabilmente chi esercita tali controlli o formula determinati rilievi forse non ha ancora usufruito della tanto decantata "Scuola dei capi" o, se lo ha fatto, necessita di qualche ripetizione, perché l'agenda, da strumento di pianificazione del lavoro, sembra divenuta uno strumento di controllo e di pressione e, in diversi casi, si percepisce un atteggiamento inquisitorio da parte di chi esercita tale controllo. Invitiamo i colleghi a segnalarci sempre, con puntualità, i disdicevoli comportamenti sopra descritti, che sarà nostra cura portare a conoscenza delle strutture preposte e, laddove si presenti la necessità, inviare la segnalazione alla casella

iosegnalo@intesasanpaolo.com

Ricordiamo sempre a tutti che il nostro obbligo contrattuale è di dare *"collaborazione attiva ed intensa secondo le direttive dell'impresa e le norme contrattuali..."*, (cfr art 38 CCNL) e con diligenza, ma **senza nessun obbligo di risultato**.

Invitiamo pertanto tutti a seguire il metodo indicato e a riportare in agenda anche il tempo dedicato alla necessaria attività amministrativa che quotidianamente dobbiamo espletare, tempo spesso molto lungo e oneroso ma di cui l'azienda **continua a ignorare l'esistenza**. Così come continua a non tenere conto delle attività di post-vendita ed il flusso spontaneo di clienti (o potenziali clienti) che vengono in filiale al di fuori degli appuntamenti.

Ricordiamo che **non c'è obbligo di garantire nessun numero di appuntamenti né tantomeno di successi**. Inoltre ricordiamo che, nella pianificazione del lavoro, una attenzione specifica va riservata al tempo da dedicare alla **formazione** rispetto alla

cui fruizione, purtroppo, continuiamo a registrare enormi difficoltà. Su questo argomento chiediamo a tutte le strutture aziendali di fare la loro parte affinché i colleghi possano essere messi in condizione di poter fruire della necessaria formazione, in orario di lavoro e in modalità protetta.

Altra criticità emersa pressoché ovunque ma con alcuni picchi preoccupanti è quella della **carezza di organici**: l'Azienda continua ad affermare che le filiali sono correttamente dimensionate, ma la realtà vissuta e percepita è quella di unità operative che fanno **grande fatica** a gestire la sempre più pressante quotidianità lavorativa, con ripercussioni sulla salute psico-fisica delle persone e, giocoforza, sul servizio svolto alla clientela. Diverse filiali Flexi, pur dando atto di qualche correttivo effettuato, continuano a fare fatica ad organizzare turnazioni "normali", facendo ricadere spesso su pochi colleghi i turni più disagiati. Nelle filiali più periferiche, con il personale già ridotto all'osso, **qualsiasi tipo di assenza, programmata o improvvisa, mette in grandi difficoltà la gestione ordinaria**, con la conseguente negazione della possibilità di usufruire delle opportunità di conciliazione tempi vita-lavoro, meritoriamente previste dal contratto di secondo livello, di cui il Gruppo si fa vanto in ogni occasione.

Ma, come se tutto ciò non fosse già sufficiente a causare disagi gravi a tutti i colleghi, si è andati al di là' di ogni pessimistica aspettativa con la partenza, il 28 gennaio scorso, del **NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**, e con la conseguente nuova portafogliazione dei clienti Imprese, la creazione dei "Team Specialisti Estero" e la creazione dei team Aziende nelle Filiali Retail.

Purtroppo eravamo stati facili profeti (subito tacciati dall'Azienda di predire sciagure) quando in occasione dell'incontro trimestrale del 30 novembre scorso, in sede di illustrazione del nuovo modello, avevamo avanzato tutte le nostre perplessità circa le modalità della riorganizzazione e

le prevedibili ricadute sui lavoratori. Ebbene, ad oltre un mese dall'avvio, possiamo affermare che **la riorganizzazione è stata gestita in modo pessimo, sia nei tempi che nei modi.** Tutti i portafogli sono stati modificati, molti dei quali radicalmente (e tutta da verificare è la conseguente variazione di complessità soprattutto per il segmento Imprese), con il risultato, nelle Filiali Retail, della creazione di portafogli sproporzionati e ingestibili di oltre 350 clienti, con picchi, in alcuni casi, di oltre 400 in capo ai malcapitati Gestori Aziende Retail. Chiunque abbia un minimo di buon senso capisce che **portafogli di questo tipo non possono essere gestiti da una sola persona** per la quale, tra l'altro, non è prevista alcuna figura di collaboratore.

E il paradosso di tale situazione è che, secondo quanto affermato dall'Azienda, il motivo per cui è stato "riorganizzato" il segmento Imprese doveva essere quello di fornire un miglior servizio alle aziende più piccole o meno strutturate.

Con queste modalità operative riteniamo che tale motivazione sia **una vera "presa in giro" per i clienti, oltre ad essere grave fonte di stress per i colleghi.** Auspichiamo a gran voce, pertanto, una immediata riconsiderazione dei numeri, sia in termini di clienti che di organizzazione del lavoro, pena il forte rischio di "effetto boomerang" in termini di quote di mercato.

E la situazione in molte filiali è pesante anche nei portafogli privati. In diverse filiali sono stati ridotti i portafogli sovraccaricando i rimanenti gestori oppure i portafogli "dinamici" in carico al Direttore che poi, di fatto, vengono lavorati dagli stessi gestori.

Inoltre, come se ciò non bastasse, ancora più problematica è stata la nuova organizzazione dei Team Specialistici Estero, costituiti in numero di 7 per tutta la Direzione ERMAM e solo 3 in M.A.M (Pesaro, Civitanova e Pescara) sui quali saranno

convogliate tutte le pratiche di estero non transazionale (quindi le più complesse e delicate e perciò remunerative) di tutta la clientela Imprese delle Filiali delle Aree Nord e Sud.

I poli sono costituiti di 7 colleghi a Pesaro, 8 a Civitanova e 6 a Pescara, alcuni soggetti a mobilità rispetto alle precedenti sedi e mansioni e molti "totalmente a digiuno" di operatività estera. Era stato preannunciato un "imponente piano di formazione" per questi colleghi ma ad oggi, di tale piano non se ne vede neanche l'ombra. Nel frattempo, però, l'operatività è partita a spron battuto e soprattutto sui colleghi più esperti si scarica tutta la lavorazione delle pratiche provenienti dalle tutte le Filiali, con **carichi di lavoro insostenibili** e con conseguente alta possibilità di errori che, in questo comparto, possono costare molto cari.

E se tali errori si verificheranno, di chi sarà la responsabilità?

Al di là della poco probabile efficacia a regime di un siffatto modello (analoghe esperienze in ex banche confluite nel gruppo hanno portato a risultati disastrosi e conseguenti veloci dietro-front) anche in questo comparto auspichiamo che la situazione si "normalizzi" nel più breve tempo possibile, a tutela in primis della salute psico-fisica dei colleghi coinvolti e anche dell'immagine dell'Azienda, nella quale il comparto estero ha sempre rappresentato un'eccellenza nei confronti della clientela e della concorrenza.

Rinnoviamo pertanto il nostro "grido di allarme" e ci aspettiamo risposte concrete da parte dell'Azienda già nell'incontro annuale in Direzione Regionale del prossimo 2 aprile.

13 marzo 2019

FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN

COORDINATORI DI AREE MARCHE ABRUZZO MOLISE

Scarica il volantino