

## FERMIAMOCI... FORSE SIAMO ANCORA IN TEMPO

Assistiamo alla messa in scena del solito copione dell'ennesimo nuovo modello di servizio.

Anche questa volta si sta perdendo un'occasione per migliorare davvero il servizio alla clientela e l'organizzazione e le condizioni di lavoro dei colleghi, già messe a dura prova dall'avvento delle filiali flexi.

Forse per un momento avevamo creduto (o almeno sperato) che si potesse migliorare **il lavoro quotidiano dei colleghi che**, tra carenze del personale, turnazioni, assenze quotidiane, corsi di formazioni impossibili da fruire, incombenze amministrative rimaste nelle filiali nonostante la proclamata scomparsa, carenze ed inefficienze degli strumenti informatici e dei bancomat, obblighi normativi e legislativi in tema di Mifid, Antiriciclaggio, Trasparenza, Privacy (chi più ne ha più ne metta!), reclami di clienti inviperiti, **solo con la buona volontà e mettendoci la propria faccia, tra mille fatiche e con determinazione e coraggio, hanno contribuito in misura significativa agli ottimi risultati dichiarati dall'Area.**

Naturalmente con grande apprezzamento dei vertici aziendali che ringraziano con il solito rialzo e conseguente distribuzione di "nuovi budget d'impossibile realizzazione", da ottenere ma con il sorriso sulla labbra, anche da chi è chiamato a nuovi ruoli e mansioni senza affiancamento e formazione.

Ma niente paura!

L'Azienda ha previsto tanti Direttori d'Area, supporto professionale e interlocutori competenti, pronti a colmare i gap professionali e aiutare i colleghi... Invece, solo le solite pressioni commerciali di ogni genere e tipo, con strampalate formule intimidatorie e minatorie che, in un clima di forte scoramento, devastano qualsiasi motivazione!

Intanto.

Nelle filiali retail e personal: segmentazioni commerciali e nuove portafogliazioni, che andrebbero in molti casi ridefinite per le aziende retail, stanno creando "muri" che dividono strutture e singoli gestori; assistenti alla clientela "promossi" a gestori, con di fatto trattamenti in diminuzione e formazione zero; gestori senza formazione e professionalità sui finanziamenti con aziende-retail in portafoglio...

Nelle Filiali imprese: "addetti unici" di nuova nomina che fanno solo gli addetti amministrativi, mentre i vecchi addetti amministrativi assistono alla solita moltiplicazione di clienti ed adempimenti; vecchi e nuovi gestori che si trovano con portafogli cambiati e clienti nuovi! Con grande giubilo dei clienti che devono riavviare da zero le relazioni!

E i direttori e i loro sostituti sin dal primo giorno sono senza alcuna indennità!

E la gestione del personale affidata ai Direttori di Area: notoriamente uomini del business, attenti ai numeri e alle permormances, digiuni di gestione del personale e crescita professionale; forte è il rischio di ingessatura sulle singole Aree e all'interno dei mondi retail e personal.

**È COSÌ CHE SI VALORIZZANO LE RISORSE E SI MIGLIORA IL SERVIZIO ALLA CLIENTELA ???????** (ci siamo permessi di emulare lo stile di scrittura di alcuni "nuovi capi").

**Basta** con questi comportamenti lesivi "della dignità e della personalità morale di ciascuno".

**Basta** con la richiesta di report ormai orari.

**Basta** con riunioni forzate al posto della pausa pranzo.

**Chiediamo una formazione adeguata e reali affiancamenti** per i colleghi inseriti in nuovi ruoli e mansioni.

**Chiediamo più personale nelle filiali**, più "soldati" e meno "generali", per un effettivo miglioramento della qualità del servizio offerto alla clientela.

**Chiediamo chiarezza nelle modalità di servizio e competenze delle filiali retail e personal**, superando le rigidità che creano solo criticità nel rapporto con la clientela a discapito del servizio complessivo.

**Chiediamo** che il cliente sia considerato patrimonio di Intesa Sanpaolo e non di un portafoglio.

**Chiediamo un modello di servizio ispirato alla coesione e al benessere del cliente e dei colleghi, che è il benessere dell'Azienda stessa!**

Per rimediare, non è mai troppo tardi.

Milano, 16 marzo 2015

**COORDINATORI TERRITORIALI DIREZIONE REGIONALE MILANO E PROV.  
- FISAC/CGIL -**