



TRA TEORIA E REALTÀ:

UN ABISSO DA COLMARE!

Il CEO Messina ha comunicato ai mercati che il nostro Gruppo ha raggiunto nel 2015 performances superiori alla previsione del Piano d'impresa 2014-2017, tali da consentire di elargire agli azionisti dividendi maggiori del 75% rispetto al 2014.

Ha inoltre confermato per il 2016 gli obiettivi previsti: 3 Mld di dividendi cash.

Intesa Sanpaolo è un Gruppo solido, con tutti gli indicatori in salute, che ha riallocato oltre 4.000 persone in attività di maggiore valore aggiunto e sottoscritto numerosi accordi con le Organizzazioni Sindacali.

Determinanti, afferma Messina, per il raggiungimento di questo risultato sono state le PERSONE e, se il risultato si deve molto alle PERSONE, ci piacerebbe poter verificare questo apprezzamento, attraverso una maggiore disponibilità da parte aziendale a ridurre quell'abisso tra **TEORIA** e **REALTÀ'** che quotidianamente avverte chi in questa Banca ci lavora.

Manutenzione dei portafogli e forte necessità di formazione di qualità

Quella che doveva essere, a detta dell'Azienda, una "semplice manutenzione" dei portafogli si è rivelata invece un'operazione ben più traumatica. Dal nostro osservatorio appare eccessiva ed inaspettata la riduzione dei portafogli Retail Vs i portafogli Base, e controproducente la saturazione.

Tali fattori determinano troppi gestori senza portafoglio, "parcheggiati" o destinati a portafogli in pool, causando dispersione di competenze, professionalità e demotivazione dei colleghi.

Il rimescolamento dei portafogli ha assegnato clienti a gestori che non hanno ancora acquisito tutte le competenze necessarie e che rischiano di commettere errori o di non fornire un servizio adeguato ad un contesto così difficile. Tutto questo avviene in **totale assenza di un'adeguata formazione**, indispensabile in questo momento di forte cambiamento del lavoro e di ricollocamento di molti colleghi.

Questa disorganizzazione crea condizioni di lavoro stressanti e scoraggianti a cui si aggiunge la frustrazione che deriva dal passaggio dei clienti "sviluppati" nel 2015 dal segmento Retail ai segmenti Personal e Imprese.

Il segmento Imprese rischia di non realizzare gli obiettivi del nuovo modello: offrire un servizio specializzato a tutta la filiera Imprese. La gestione in pool degli assistenti genera una focalizzazione sui gestori con i portafogli più complessi, lasciando con l'acqua alla gola i colleghi ai quali è stata assegnata la clientela ex small business. A ciò va aggiunto che da una parte viene chiesto ai colleghi di andare dai clienti, dall'altra la scarsa disponibilità di auto aziendali e la conseguente necessità di ricorrere all' utilizzo dei mezzi pubblici, scoraggiano ogni iniziativa. Capogruppo stipula un importante accordo nazionale per sostenere le imprese agroalimentari del nostro Paese, poi limita l'attività dello specialista agrario obbligandolo ad utilizzare i mezzi pubblici per contenere i costi.

Ma tutto questo è in linea con il modello in atto! Si cala l'ordine dall'alto e l'obiettivo si deve raggiungere.

Per l' Azienda contano solo i report e i risultati mentre l'onere di colmare il vuoto tra la TEORIA e la REALTA' è lasciato, come sempre, ai lavoratori.

È chiaro che questa situazione si ripercuoterà inevitabilmente sulla cura della relazione con il cliente, sull'efficacia dell'azione commerciale e di conseguenza sui risultati ottenuti con una recrudescenza delle pressioni commerciali.

Report ridondanti

Il CEO nella web tv ci dice che i continui monitoraggi sono inutili. L'Accordo sulle Pratiche Commerciali sottoscritto il 7/10/15 recita che la rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata "**senza inutili ripetizioni.**", quindi a cosa servono i 6 livelli di report che compilano i Responsabili di Filiale e inviano ai Coordinatori di Area per collocamenti, erogazioni SB aziende meritevoli, focus commerciali, mutui a privati, prestiti personali, incontri e appuntamenti? E se ogni report può prevedere anche 5 ulteriori sotto voci, non è forse ridondanza questa? Se è vero che abbiamo strumenti di controllo di gestione che riescono a produrre i dati anche a 1 gg, questa **ridondanza** non rischia forse di diventare **pressione commerciale** che "rallenta" l'operatività e svisciva il lavoro dei colleghi? A cosa servono i files da compilare nel Disco A di ogni filiale ? Sugeriamo di avviare una profonda revisione anche sul funzionamento del controllo di gestione in modo da poter fornire ai colleghi i dati in tempo reale e permettere così di poter lavorare con i clienti in un'ottica di promozione commerciale profittevole per tutti.

Pressioni commerciali

Sempre prendendo a riferimento l'Accordo sulle Pratiche Commerciali, siamo costretti a denunciare che, ancora una volta **nei fatti**, non vediamo un miglioramento.

E' forse coerente con l'accordo la pratica diffusa a macchia di "leopardo" di "stimolare" i colleghi al raggiungimento degli obiettivi, con frasi del tipo: " Se non vendi poi arrivano e ci comprano!" oppure " Se non vendi ti licenziano..." per finire con "Se non sei capace di vendere ti mando in...".

Sono sempre di più anche i Direttori di Filiale che ci evidenziano situazioni al limite del mobbing, che ovviamente si ripercuotono su tutta la Filiale.

Riunioni e formazione

E' coerente obbligare i colleghi a effettuare le riunioni durante l'intervallo dei turni? Ormai tale prassi, a volte giornaliera è diventata consuetudine. Ma per rimanere in filiale oltre il normale orario di lavoro non bisogna essere autorizzati dall'ufficio personale ?

E ancora, è coerente con gli enunciati aziendali non mettere i colleghi nelle condizioni di poter effettuare la formazione online, peraltro di difficile fruizione senza adeguate postazioni riservate rispetto al flusso della clientela, perché la priorità è la proposizione commerciale? Capogruppo dichiara di volere figure professionali a 360°, ma nei luoghi di lavoro i colleghi non sono messi nelle condizioni di potersi aggiornare perché le esigenze commerciali "del momento" prevalgono su tutto il resto.

Rispetto delle norme e dell'etica della vendita

"Buongiorno a tutti,

*voglio condividere con voi la situazione complessiva della Direzione Commerciale Retail per quanto riguarda le erogazioni di mutui privati e il magazzino **ma soprattutto la % di copertura su erogato e magazzino.***

Come vedete siamo, anche se non di molto, sotto al 70% sia per quanto riguarda il già stipulato (ma è ancora troppo presto per arrivare a delle considerazioni), sia per quanto riguarda il magazzino (e in questo caso invece i dati ci danno un quadro completo sulla ns. tendenza e sul posizionamento che ci troveremo ad avere a breve sui dati effettivi di erogato).

Prendo spunto da questi dati per ribadirvi che, tassativamente, il 70% sulle coperture deve essere raggiunto e per questo vi comunico anche che, con riferimento ad ogni filiale, laddove non ci sarà l'allineamento suddetto non verranno autorizzate nuove operazioni non coperte. Ne consegue che chi è sotto soglia già adesso deve cominciare ad accettare richieste solo con la presenza della copertura.

Considerate questa mia come una NON autorizzazione a priori per le suddette filiali ad acquisire nuove operazioni non coperte; discuteremo sui casi specifici (ad es. % sotto soglia per la presenza di operazioni a SAL dove la copertura può avvenire solo con la messa in ammortamento o altre casistiche commercialmente particolari).

Confido sulla chiarezza per tutti di questo mio messaggio.

Saluti a tutti. “

Questa è soltanto una delle molte email in nostro possesso, per la quale chiediamo all'Azienda di intervenire al più presto, ricordando a tutti che il quotidiano lavoro a contatto con la clientela deve sempre essere improntato al **rispetto delle regole, dell'etica e della deontologia** che caratterizza la professione del bancario. **Chiediamo a tutti i colleghi di segnalare a queste Organizzazioni Sindacali qualsiasi tentativo di distogliere il vostro operato dalla correttezza e dal rispetto della legge.** In proposito, ricordiamo che pur ancora in assenza di comunicazione aziendale, è disponibile la casella e-mail iosegnalo@intesasanpaolo.com per denunciare, anche tramite il Sindacato, eventuali eccessi.

Valutazione delle prestazioni

Come ogni anno, all'approssimarsi dei colloqui di valutazione, ci sono valutatori che anticipano abbassamenti dei giudizi sintetici perché **“...non è stato raggiunto il budget! “**. Vogliamo ricordare come da anni, **il sistema di valutazione del personale sia incentrato sulla valutazione dei comportamenti e non dei risultati**. Ricordiamo che in caso di giudizio professionale avverso è **possibile fare ricorso nei termini previsti dal Contratto nazionale** (15gg dal ritiro della valutazione).

Le problematiche esposte richiedono un confronto urgente, profondo e “vero” sul territorio per individuare soluzioni che coniughino le esigenze di competizione dell'Azienda con la necessità di tutela e coesione sociale fortemente voluta dai lavoratori e dalle lavoratrici della Banca.

Bologna, 12 febbraio 2016

Le Segreterie di Coordinamento Carisbo

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil – Unisin