



TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

## **Sentirsi bene è importante. Stare bene di più!**

Il giorno 22/6/2016 abbiamo avuto il consueto incontro trimestrale dell'Area Torino e Provincia (Rete, Direzioni e Banca Prossima). Erano presenti per l'azienda Enzo Vozza in rappresentanza dell'Ufficio Relazioni Industriali e Roberto Oberti Responsabile Ufficio Personale con il suo staff. Era inoltre presente Paolo Musso Direttore Commerciale Retail che ha fatto il punto sull'andamento commerciale del comparto Retail.

Il Direttore commerciale Retail ha spiegato il concetto di estensività, che prevede di proporre alla clientela tutti i prodotti retail ed in particolare ha evidenziato l'esigenza commerciale, ma che deve avere anche una forte valenza sociale, di proporre i prodotti di tutela e previdenza. Ha ribadito l'importanza di Banca 5 quale pilastro del Piano Industriale per intercettare e ampliare la platea dei clienti ed ha indicato il Retail quale unico territorio commerciale dove l'Azienda è in crescita.

*Per contro abbiamo segnalato "in primis" che le pressioni commerciali non si sono interrotte ma hanno subito una "modificazione genetica" e che le forzature a vendere prodotti continuano con metodi più "raffinati". In particolare abbiamo rimarcato come non si può giocare con le parole e limitarsi a camuffare sistemi di vendita forzati sotto il termine di "estensività". Abbiamo fortemente rimarcato che le procedure sovente non funzionano e questo compromette anche la relazione con il cliente che spesso è costretto a tornare più volte per concludere l'operazione. Abbiamo evidenziato che la procedura "nuovo sportello" in prova presso alcune filiali pilota sta rallentando notevolmente il lavoro ed allunga le già eterne code alle casse. Abbiamo nuovamente evidenziato le carenze di organico dovute alle mancate sostituzioni maternità che, soprattutto nelle filiali estese, mettono in crisi la gestione delle turnazioni, incidono negativamente sull'"accoglienza" che viene svolta grazie alla buona volontà ed all'inventiva dei colleghi e soprattutto non permettono di fare affiancamenti e formazione.*

Il Direttore Musso ha preso atto delle nostre rimostranze: ha condiviso la preoccupazione della Direzione Regionale per il malfunzionamento delle procedure confermando che si stanno facendo tutti i passi necessari per superare il problema. Ha voluto precisare che anche per la Direzione il tema del raggiungimento degli obiettivi, pur restando imprescindibile, non può essere confuso con metodi oppressivi nei confronti dei colleghi: ha inoltre affermato che alcune indicazioni della Direzione probabilmente sono state talvolta fraintese. Infine ha dichiarato che il "tema di sentirsi bene è centrale" e, in tema di pressioni commerciali, si è assunto l'impegno di vigilare e intercettare queste distorsioni che sono comunque considerate controproducenti anche dall'azienda e ha invitato a segnalare le situazioni non corrette.

L'azienda si è anche assunta l'impegno per i prossimi incontri di invitare i responsabili delle Direzioni Commerciali Personal e Imprese.

## APPLICAZIONE DEL CONTRATTO COLLETTIVO DI II LIVELLO DI GRUPPO

L'azienda ha comunicato i dati relativi alla **complessità dei portafogli** nel perimetro della Direzione Regionale Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. I gestori che rientrano nell'ambito di applicazione dell'Accordo del 7 ottobre scorso sono 313 su un totale di 3.070 tra Gestori Par e Imprese, pari a circa il 10% (nell'Area Torino i colleghi interessati sono 190). E' stata inoltre comunicata la seguente ripartizione per fasce di complessità:

### Gestori PAR

Fascia di complessità	A	162
Fascia	B	576
Fascia	C	397
Fascia	D	1.158
Fascia	E	532
<b>Totale</b>		<b>2.825</b>

### Gestori Imprese

Fascia di complessità	A	7
Fascia	B	25
Fascia	C	106
Fascia	D	92
Fascia	E	15
<b>Totale</b>		<b>245</b>

Per quanto riguarda la **sospensione volontaria**, la percentuale di richiesta è più alta rispetto ai dati di Gruppo:

- In Rete il 41% dei colleghi ha richiesto di fruire delle giornate di sospensione (il 75% le ha anche pianificate);
- Nelle Direzioni Centrali il 45% dei colleghi ne ha richiesto la fruizione, mentre il 68% ha già anche pianificato la loro fruizione in Intesap.

L'Azienda si è impegnata a porre particolare attenzione alla crescita professionale ed economica di tutti i colleghi gestori interessati dalla complessità dei portafogli, soprattutto in fase di trasferimento da una filiale all'altra e da un territorio commerciale ad un altro.

## ALTRE QUESTIONI DI AREA

Roberto Oberti ha anche illustrato l'evoluzione degli assetti dell'ufficio Personale di Area Torino e provincia e la creazione di uno staff alle sue dirette dipendenze.

Ha illustrato le ricadute della creazione di 4 nuove unità crediti nella nostra area e la nomina dei rispettivi Responsabili di II livello.

Ha fatto il punto dell'organico di Area precisando in particolare che sono stati nominati 40 nuovi direttori e sono state cedute 37 persone alle aree Marketing e Governance.

È prevista la creazione di nuovi portafogli Banca 5 che sarà gestita in termini gestionali e infine si procederà alla gestione/avvicendamento del mondo transazione (leggi Assistenti alla Clientela).

*Prendiamo atto dei dati forniti e – soprattutto – dell’impegno rispetto alle garanzie prese nei confronti dei colleghi coinvolti nei percorsi. Troviamo tuttavia incomprensibile il rifiuto aziendale di fornire i dati riferiti alla nostra Area e limitarsi al perimetro aggregato di Direzione regionale. E’ assolutamente necessario che al più presto l’Azienda si attrezzi per fornire i dati disaggregati e a rendersi disponibile a confrontarsi in un clima di reale trasparenza.*

## **BANCA PROSSIMA**

Nel corso dell’incontro abbiamo nuovamente posto il tema di Banca Prossima per sollecitare una questione ormai da troppo tempo segnalata ed affrontata in misura non esaustiva e sicuramente non risolutiva.

I colleghi di Banca Prossima richiedono con forza di avere un quadro normativo che concili le legittime esigenze di risultato e l’altrettanto legittima e corretta operatività di tutti.

A questo riguardo è stato confermato che la questione del Modello di Servizio con Ruoli e Responsabilità annessi sarà posta nel Tavolo della Contrattazione di Secondo Livello che si terrà soltanto nel prossimo autunno.

Poiché le normative Bankitalia e CONSOB sono già vigenti da tempo, invitiamo tutti i colleghi alla massima osservanza della Normativa vigente.

## **DIREZIONI CENTRALI DELLA BANCA DEI TERRITORI**

Abbiamo chiesto all’Azienda se sono previste delle evoluzioni positive per quanto riguarda le strutture che ad oggi non hanno ancora aderito al lavoro flessibile e di fornirci al più presto i dati inerenti l’adesione.

*Rispetto alla riunione precedente, abbiamo riscontrato un minimo di apertura in più da parte aziendale rispetto alle nostre obiezioni, ma questo non basta: l’ambiente di lavoro descritto da Musso è quell’ambiente in cui sentirsi bene è la cosa importante, ma non ci sembra la realtà delle nostre filiali. C’è qualche cosa che non va nei vari passaggi di comunicazione a livello aziendale, oppure è una scusa da ripetere a memoria ogni volta in cui si parla di pressioni commerciali... ops... politiche commerciali.*

*E non bastassero solo le pressioni, ci si mettono pure le procedure che talvolta vengono rilasciate anche se in fase di test si sono evidenziate delle criticità, lasciando ai colleghi l’onere di trovare soluzioni attivando la creatività e la fantasia. In questa solitudine, però, non sono totalmente lasciati soli, c’è sempre qualcuno lassù che ricorda che ci sono budget sfidanti da raggiungere.*

Torino, 29/06/2016

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN  
TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO**