



I Coordinamenti RR.SS.AA. Area Firenze-Prato e Toscana Sud

## Trimestrale Area Firenze e Area Toscana Sud

Pochi giorni fa, si è tenuto il periodico incontro di **Trimestrale per le Aree Firenze-Prato e Toscana Sud**, alla presenza come di consueto delle Relazioni Industriali e della funzione del personale di regione e delle aree interessate.

L'incontro si è aperto con l'analisi dei risultati della rete, illustrati dal Direttore Commerciale Imprese Stefano Visone. Risultati che evidenziano un andamento complessivo molto positivo: il lavoro di pianificazione e di attenzione al modello ha portato a ricavi che, nell'aggregazione dei tre territori, ci pone **al secondo posto a livello nazionale**, dopo il Piemonte.

Sia il territorio Retail che quello Personal hanno raggiunto risultati apprezzabili, specie in prodotti come prestiti personali e mutui. Per quanto riguarda le Imprese è stato svolto un ottimo lavoro sulle erogazioni a medio/lungo, maggiori difficoltà invece sono state rilevate negli impieghi a breve termine ove si riscontra una concorrenza più competitiva di altri Istituti.

L'Azienda ha riconosciuto la professionalità e capacità dei colleghi nel fronteggiare le varie problematiche quotidiane, continuando però, come scriviamo più avanti, a **MINIMIZZARE STRESS DA LAVORO CORRELATO E SITUAZIONI LAVORATIVE SULLA RETE ORMAI DA TEMPO INSOSTENIBILI !!!**

Rispetto alla recente riorganizzazione del comparto Imprese è stato specificato che:

- capo team: sarebbe un "primus inter pares" senza alcun potere gerarchico sui colleghi, ma solo di raccordo e supporto in quanto persona di maggior esperienza. Il modello dovrebbe servire a far crescere le competenze degli addetti a tutto campo (si esclude infatti ogni settorializzazione) che più facilmente potranno diventare gestori. L'interscambiabilità dovrebbe favorire anche la fruizione delle ferie pianificate.
- progetto dei gestori par nelle filiali imprese: trattandosi di un progetto efficace, ma non efficiente, è stato abbandonato, con ricollocamento dei gestori par (8 nel nostro territorio) in altro ambito concordato.

**Part Time** - ne sono stati rinnovati 137 e concessi 14 ex novo, invece dei 23 colleghi rientrati a lavorare full time solo 6 non sono stati rinnovati a domanda (3 di questi avevano figli 20enni).

**Adesioni al protocollo sullo sviluppo sostenibile** - nelle due aree ci sono state 63 domande di pensionamento incentivato e 11 richieste di part time agevolato.

**Premio Variabile di Risultato** - in Toscana e Umbria i premiati sono stati 4.680 di cui 1.876 Gestori Par.

I colleghi che hanno avuto una decurtazione del premio aggiuntivo perché in possesso di reddito annuo lordo superiore alla media del ruolo sono stati 520. Nelle due aree di riferimento i premiati sono stati 3.085.

**Intesa Sanpaolo For Value** - Abbiamo chiesto delucidazioni sulle attività e l'interazione degli agenti di Intesa Sanpaolo For Value con le filiali imprese. Gli agenti hanno come mandato la vendita e la promozione di prodotti non finanziari, banche dati, software, ecc.

Abbiamo ribadito la necessità che l'Azienda vigili e assicuri la dovuta separatezza dei due ambiti nel rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza e privacy.

**Pressioni Commerciali** - Abbiamo rappresentato il **forte disagio** dei colleghi della Rete dovuto a pressioni, modalità poco appropriate di gestire la relazione capo-collega, applicazione del metodo di lavoro che impedisce di svolgere serenamente il resto del lavoro amministrativo che comporta comunque tempo, attenzione e responsabilità.

Partendo dalle parole condivisibili del Direttore Visone (valorizzazione della professionalità, coinvolgimento nel processo lavorativo e non solo focalizzazione sul prodotto, modello di servizio che deve servire a liberare energie, rafforzare le competenze e rendere le persone partecipi e coinvolte e non chiamate solo a mettere flag alle liste) abbiamo evidenziato la realtà che i colleghi ci rappresentano e che ci dice tutt'altro:

- **clima e relazioni interne**, aggravate da richieste esose di reportistica nonostante le funzionalità di ABC (criticità evidenziate anche dalle dimissioni dalla banca e nelle numerose certificazioni di malattie - stress - );
- **carichi di lavoro aumentati** anche nell'operatività (gli obiettivi commerciali creano il rischio di tralasciare scadenze che spesso sfuggono di mano): scrivania colma di pratiche da fare, ma contemporaneamente devono esser lavorate le liste su ABC come priorità. La confliggenza di compiti indicati tutti come prioritari genera stress, frustrazione con conseguente demotivazione e rassegnazione;
- **formazione insufficiente** perché incentrata su contenuti commerciali e poco efficace nel fornire alle persone gli strumenti per lavorare in sicurezza - compresa IVASS - .



## I Coordinamenti RR.SS.AA. Area Firenze-Prato e Toscana Sud

Capita anche che la scarsa conoscenza di ciò che si deve vendere, crei ansia, paura nei confronti di eventuali contestazioni disciplinari e inibisca anche le stesse proposte commerciali (non è vero che si vende meglio ciò che non si conosce!)

Abbiamo evidenziato che **se davvero l'Azienda vuole coinvolgere i colleghi deve far loro capire quali sono gli obiettivi di medio-lungo termine e "dove stiamo andando"** perché nella quotidianità questo sfugge. Campagne e liste mensili da lavorare prioritariamente nei primi quattro giorni del mese allontanano le persone dal contesto più ampio e dai processi in cui il loro lavoro si inserisce.

Per quanto riguarda la costante richiesta circa le "previsioni di vendita" è stato ricordato che vanno intese come una semplice **valutazione di stima del collocabile** sulla base della conoscenza della clientela e non come un "magazzino del già venduto", soprattutto in presenza di collocamenti con prodotti nuovi di cui mancano, prima della data di commercializzazione, i necessari fogli informativi.

Stessa risposta viene data su **liste di contatti da fare nei primi giorni del mese** e sul divieto di inserire esito negativo: **serve a pianificare** e ad evitare che qualcuno si adagi attendendo passivamente il lavoro e nel caso degli esiti, perché il collega non sfugga al fare le telefonate (!!!).

È stato facile qui ribattere che per richiamare colleghi che non lavorano bene, si è preferito costringere tutti a procedere con una modalità poco comprensibile (le liste sono mensili ed un esito può essere negativo se il cliente è irreperibile?) praticando l'esatto opposto di quello che l'Azienda dichiara di volere: coinvolgimento e partecipazione attiva.

Riguardo **il progetto pilota di consulenza evoluta**, avviato in alcune filiali del nostro territorio all'inizio del mese di luglio, sono state chieste delucidazioni sia per quanto riguarda gli aspetti di offerta del prodotto (i colleghi già un budget da rispettare) che per la sua estensione ed applicazione, l'Azienda si è riservata di rispondere in un secondo momento.

**Ex Premio di rendimento** - Le Organizzazioni Sindacali hanno ribadito che l'eventuale mensilizzazione, oggetto di trattativa a livello di Gruppo, **richiede necessariamente di un approfondimento attento ed una valutazione accurata** di tutti gli aspetti normativi ed economici (a partire da quelli relativi all'adeguamento al CCNL) per assicurare che la spalmatura dell'ex premio di rendimento, non comporti alcun tipo di penalizzazione.

**Ricorsi alle note di valutazione** - Abbiamo stigmatizzato il fatto che non ci sono stati accoglimenti dei ricorsi, nonostante comprovate motivazioni a sostegno del collega in disaccordo col giudizio ricevuto.

Riteniamo che sia andato perduto il valore ed il significato del ricorso, che è ulteriormente svilito dalla mancanza di verbalizzazione e dalle risposte arrivate ai colleghi con cui, con testo standard, si comunica che la propria domanda di revisione non è stata accolta.

L'Azienda, a nostra richiesta, ci ha fornito i dati dei ricorsi: 27 in totale di cui 2 accolti ed ha confermato di ritenere il colloquio di metà anno sostanziale nonché elemento di responsabilizzazione dei capi. Lo spirito non è quello di considerarlo un adempimento amministrativo.

### **Appalti per manutenzione impianti riscaldamento e condizionamento**

Abbiamo segnalato che il cambio della ditta manutentrice di impianti condizionamento ha causato problemi grossi, in quanto la ditta non è stata in grado in alcuni casi addirittura di gestire i macchinari di alcune tipologie installate e ha sbagliato timing non conoscendo il territorio (filiali più vecchie e più esposte al sole dovevano magari partire prima nel rispetto dei termini di legge).

L'Azienda si farà carico della verifica sull'Azienda manutentrice e dell'organizzazione delle priorità.

Visto che in questo momento l'attenzione dell'Azienda è concentrata sui temi legati all'acquisizione delle Banche Venete, ci sentiamo di usare il lessico scolastico di **"Rimandati a Settembre"**, per poter valutare anche le problematiche di carattere Nazionale e di Gruppo.

Questa "situazione lavorativa" necessita di interventi seri, concreti e tangibili, partendo anche dalla corretta applicazione degli ultimi accordi su ruoli e pressioni commerciali.

**Il tempo è esaurito ... i colleghi pure !!!**

**Firenze 18 luglio 2017**

**I Coordinamenti territoriali Firenze e Toscana Sud**

*Fabi - First/Cisl - Fisac/Cgil - Ugl - Uilca - Unisin*