



TRIMESTRALE AREA ROMAGNA “La banca è una scatola vuota senza le sue persone”

Martedì 5 luglio si è tenuto l'incontro trimestrale di Area Romagna previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali, che ha visto la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali, delle Relazioni Industriali e della Funzione del Personale di DR e di Area: l'incontro si è aperto con l'intervento del Direttore Commerciale Retail che ha fatto un'analisi dei risultati della Rete, evidenziando anche per questa prima metà dell'anno un andamento complessivo molto positivo delle tre direzioni commerciali, nonostante il periodo di emergenza globale. La visione aziendale che è emersa è quella di un modello che funziona, in cui le persone sono soddisfatte del proprio lavoro.

Metodo Commerciale – Altimetro – Clima di filiale: Purtroppo quello che viviamo nelle filiali è antitetico rispetto a questo quadro rappresentatoci; i colleghi non si sentono ascoltati, il tempo necessario per le mansioni operative non viene più considerato in quanto “subordinato” al commerciale, le riunioni via Skype sono ridondanti (e spesso vanno oltre l'orario di lavoro, sfiorando nella pausa pranzo e oltre le 16:55), ci riferiscono di Skype “*ad personam*” e Feedback negativi che richiamano i colleghi alla non adeguata numerosità degli incontri e alla necessaria ricerca esasperata del successo; in questo modo gli obiettivi commerciali sono “impossibili”, le pressioni commerciali sempre più insistenti e i carichi di lavoro insostenibili.

I Responsabili e i DA insistono sul modello aziendale che prevede la pianificazione personale; questo non può però tradursi nel monitoraggio ossessivo delle attività svolte. A questo proposito condividiamo la dichiarazione dell'Azienda che ribadisce che gli obiettivi non sono personali, ma di filiale e auspichiamo che vi si dia finalmente seguito nei fatti.

Abbiamo evidenziato come in diverse occasioni alcuni responsabili abbiano tenuto atteggiamenti arroganti e denigratori verso colleghi rei di aver conseguito risultati commerciali non in linea con le richieste di produzione arbitrariamente assegnate. A questo proposito, ricordiamo ancora una volta a tutti voi l'importanza dell'Altimetro di filiale quale strumento per evidenziare il proprio vissuto e vi sollecitiamo a informare le organizzazioni sindacali di ogni pressione indebita ricevuta o a segnalarle tramite la casella di posta elettronica: iosegnalo@intesanpaolo.com.

Come OOSS abbiamo anche richiesto di sensibilizzare i direttori di filiale circa il fatto che la concessione di sospensioni volontarie, giornate di smart working, formazione flessibile è prevista dagli accordi vigenti. Questi diritti non devono diventare merce di scambio da barattare con il raggiungimento di risultati commerciali, tantomeno la richiesta di fruire di tali previsioni contrattuali può essere considerata un elemento negativo ai fini delle valutazioni.

Percorsi di carriera e ruoli: relativamente al tema dei ruoli e della complessità gestita assegnata dai colleghi, è stato fatto un appello circa la necessità che vi sia maggior consapevolezza nella conferma delle certificazioni delle competenze TETI da parte dei direttori, visto che la revisione della autovalutazione del collega può impattare pesantemente sulla possibilità di crescita professionale.

Formazione: da quest'anno è diventata anche un pilastro per poter accedere ai premi di risultato. I colleghi non sono nelle condizioni di poter fruire in maniera efficace della formazione, sotto le sollecitazioni dei Responsabili per allinearsi alle scadenze, troppo spesso viene svolta durante nei ritagli di tempo, si “lascia scorrere” mentre ci si occupa di altre attività. Abbiamo rappresentato all'azienda che questo sta diventando un fenomeno pericoloso sia per i colleghi che per la Banca. Abbiamo quindi manifestato la necessità di tornare ad una vera cultura della formazione, a tal proposito abbiamo richiesto che vengano programmati gli otto giorni previsti per la formazione flessibile, ribadendo come il suo scopo ultimo sia quello di aumentare le competenze professionali dei colleghi e migliorare così la qualità del servizio, rendendolo degno della prima banca italiana.

Organici: Si è posta l'attenzione sulle carenze di organico nelle filiali che ricadono pesantemente su colleghe e colleghi le cui condizioni di lavoro sono in netto e costante peggioramento. Il vissuto di chi ogni giorno si trova a lavorare in rete, testimonia di ritmi frenetici ed esasperati per poter seguire portafogli in continuo cambiamento, ingestibili nei numeri e nella mole di lavoro - anche amministrativo - ad essi connessa. Le riorganizzazioni aziendali già avvenute e future che prevedono chiusure di filiali sul territorio e aggregazioni (i clienti restano, ma i colleghi a gestirli no) contribuiscono ad aggravare il problema. Viviamo oramai un drammatico scollamento tra le aspettative aziendali e la realtà degli organici: in queste condizioni gli obiettivi proposti non sono oggettivamente esigibili. Sintomatica è la vicenda dei gestori base, diventati vere e proprie chimere nelle filiali e pertanto insostituibili, soprattutto durante il periodo estivo. Per onestà intellettuale, non possiamo però tacere del dato degli straordinari rilevati nella nostra Area al 05/07/2022 pari a 41 ore totali, ovvero allo 0,1 di ore medie di periodo. È superfluo sottolineare come l'inserimento delle richieste di straordinario, oltre ad essere un diritto, sia anche un dovere che ciascuno ha nei confronti degli altri colleghi e sul quale è fondamentale non transigere se si vuole che in un prossimo futuro la situazione degli organici venga affrontata seriamente.

Per sostenere maggiormente il work-life balance dei colleghi abbiamo sollecitato una maggiore sensibilità aziendale verso le richieste di trasferimento, soprattutto con riferimento a quelle persone che hanno perso i riconoscimenti economici e che sono lontane da casa da più tempo.

Agribusiness: Nelle filiali Agribusiness descritte come centro di eccellenza dal responsabile del personale di riferimento, continuiamo a riscontrare e denunciare grosse problematiche dovute alla carenza di personale, carenza di addetti, mancanza di gestori Top, mancanza di coordinatori, difficoltà di gestione tra filiale e distaccamenti, portafogli sproporzionati e carichi di lavoro eccessivi. I colleghi, a distanza di un anno dalla nascita del progetto, si trovano ancora in serie difficoltà: diffonde anche in questo caso la percezione aziendale dal vissuto dei colleghi.

Immobili - Microclima - Sicurezza: Abbiamo denunciato gravi problematiche sugli immobili della nostra Area che non ricevono risposte tempestive a seguito di richiesta di assistenza, talvolta nonostante l'intervento degli RLS: in particolare il palazzo di Direzione di Forlì è la punta dell'iceberg, dove necessita prima possibile di interventi peculiari e manca un presidio specifico. Numerosissime filiali hanno avuto ed hanno ancora problematiche con il condizionamento e questo ha portato i colleghi a lavorare in condizioni insostenibili. È stato fatto presente come, nonostante sia terminata l'emergenza sanitaria, il virus continui a circolare e i rischi di contagio siano ancora molto elevati: si è richiesta particolare attenzione soprattutto in filiali in cui c'è particolare congestione di personale.

Auspichiamo che l'Azienda, in un'ottica di vera e trasparente collaborazione, si faccia finalmente carico delle problematiche che abbiamo segnalato. L'obiettivo comune deve essere quello di far diventare il rispetto delle persone una priorità aziendale, perché senza il coinvolgimento positivo di tutti coloro che ci lavorano, la banca è soltanto una scatola vuota.

Solo per fare un esempio che è per noi un campanello d'allarme preoccupante, rileviamo un punteggio di "1,4 su 5,0 – Scarso" che la nostra banca oggi ottiene su Trustpilot, uno dei principali siti di recensioni per le aziende.

Tale risultato non lusinghiero non può essere imputato al lavoro dei colleghi, che invece hanno costantemente dato prova di grande impegno e dedizione nell'applicazione del modello di servizio proposto, ma deve aprire una riflessione, se non sulla valenza del modello stesso, quanto meno sulle modalità in base alle quali ne viene richiesta l'applicazione.

18/07/2022

**I Coordinatori Territoriali FAB I - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA
Intesa Sanpaolo Area Romagna**