



## “...dal corpo a corpo.... siamo in guerra ..... ai fattori di disturbo...”

Martedì 29 novembre c'è stato il previsto incontro trimestrale con l'Azienda alla presenza del nuovo Direttore Generale. In apertura è stato illustrato l'andamento della Cassa nel terzo trimestre che, come i precedenti, è di segno positivo e sono da segnalare in particolare il rallentamento degli accantonamenti sui crediti e l'aumento della raccolta diretta. Con questi dati è ragionevole pensare che anche l'anno si chiuderà positivamente, invertendo finalmente l'andamento degli ultimi bilanci.

Sul riallineamento della Banca dei territori e sulla riorganizzazione territoriale l'Azienda non si è sbilanciata per il futuro. Nell'attendere gli sviluppi del completamento del piano industriale sul primo tema, abbiamo invece evidenziato come nel nostro territorio si sia passati da una veloce fase “espansiva” in tema di aperture di filiali (tante delle quali poi chiuse e questo deve dare spazio ad ampie riflessioni) ad una altrettanto veloce ed elevata “contrazione” del numero delle stesse (attualmente le filiali sono 105, comprese le personal, sono state quindi circa una *cinquantina* le chiusure “effettive”). Abbiamo chiesto all'azienda di riflettere **in modo approfondito su ulteriori provvedimenti di riorganizzazione**, perchè dal nostro punto di vista la presenza territoriale deve rimanere un elemento distintivo della nostra azienda, mentre in alcuni casi la sensazione è che si sia ragionato principalmente in un'ottica di razionalizzazione “dei costi” e non di efficienza di servizio alla clientela, con possibile perdita di ricavi futuri.

Per dovere di cronaca riportiamo che da parte aziendale è stata anche evidenziata la positività dei cambiamenti che sono stati fatti negli ultimi anni, riprendendo la famosa frase di Churchill “*non sempre cambiare equivale a migliorare ma per migliorare bisogna cambiare*”.

Ecco appunto, proprio “non sempre” e per carità di Patria evitiamo di commentare quanto sta accadendo per esempio sui mutui e sulla nuova procedura di sportello...

Abbiamo invece ripreso con forza il ragionamento sul **clima in azienda e sulle pressioni commerciali che continuano ad esasperare i lavoratori e che, unite alle disfunzioni operative, rendono sempre più problematico il lavoro quotidiano**. L'Azienda ha riconosciuto le difficoltà e soprattutto **che il lavoratore ha l'obbligo della prestazione e NON del risultato**. Risultato che, aggiungiamo noi, dipende anche molto dalle condizioni ambientali, tecniche, procedurali, normative e anche logistiche nella quali ci si trova ad operare, e che **queste sono tutte incombenze a carico dell'Azienda**.

Abbiamo nuovamente ribadito come le pressioni possono portare a risultati nel breve, ma nel lungo creano danni irreversibili: “Lo stress non è una malattia ma un'esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute”, citazione dello “Stress da lavoro correlato” dell'Accordo europeo 8 ottobre 2004, ripresa nell'ambito della formazione aziendale in tema di Salute e Sicurezza.

Si “predica” bene quindi, ma in realtà si “razzola male” poiché di fatto non si riesce a bloccare l'enfasi commerciale visto che non sembra che i vari capi e capetti siano coscienti di questo, visto che tra le tante anche fantasiose iniziative “motivazionali/commerciali” (o addirittura sulla “webtv aziendale”) si chiede ai lavoratori un “corpo a corpo” con i clienti e si lanciano messaggi del tipo “siamo in guerra” (e purtroppo non è uno scherzo, è tutto vero).

Da parte aziendale è stato detto che su questo specifico argomento sta partendo un progetto di formazione finalizzato ad **ottenere una gestione collaborativa e non impositiva**, rivolto in particolare ai gestori del personale e ai capi area. Non possiamo che esserne contenti, ma siamo curiosi di vedere come andrà a finire e comunque questo dimostra che la “capacità manageriale” tanto magnificata in realtà fa acqua da tutte le parti.

Sempre a proposito di iniziative fantasiose, abbiamo evidenziato all'Azienda come **qualcuno** vada in giro dicendo che, **in caso di mancato raggiungimento del budget, verranno revocate le ferie**. Non solo l'Azienda ha negato, e non poteva essere altrimenti, ma anzi ha ribadito che la sua volontà è quella di far usufruire tutte le ferie nel corso dell'anno. Anche questo sarà uno spunto per la formazione di cui sopra ...

Abbiamo poi evidenziato come il tema “compliance” diventa sempre più primario e stringente e che

la sensazione sia sempre più quella di una continua rincorsa a “bloccare” le talora fantasiose iniziative degli sponsor del “market”; siamo molto preoccupati da alcuni recenti provvedimenti disciplinari **a danno dei “singoli” e dei “piccoli”, causati proprio dall’enfasi sproporzionata verso i risultati commerciali.**

Ci rendiamo conto che è difficile non essere sopraffatti dalle continue pressioni, dalle riunioni, dalle mail e dalle “lync”, dalle minacce più o meno esplicite (**che vanno segnalate a [iosegnalo@intesanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesanpaolo.com) anche per il tramite del proprio rappresentante sindacale**), ma i Colleghi devono avere ben chiaro che esiste un solo modo di lavorare: seguendo la normativa e agendo con diligenza, senza lasciarsi prendere dalla frenesia dell’ennesimo report. E se c’è chi ha fatto meglio, beh pazienza, è ora di finirla con questa smania della ricerca dell’eccellenza che non fa altro che portare tensione e rovinare la serenità che invece è necessaria. **Il Lavoratore non è responsabile del raggiungimento del risultato, né a termini di legge né di contratto.** E tutti quelli che dicono il contrario mentono, e in ogni caso possono sempre accomodarsi loro a lavorare e a farci vedere quanto sono bravi.

Abbiamo anche ribadito che la gestione dell’intervallo nelle filiali “semplici”, vista la diversa articolazione di orario, resta molto complessa, e che l’intervallo di 60 minuti sia imprescindibile: non esiste alcuna esigenza di servizio che possa comprometterlo.

Le filiali “flexi” continuano ad essere in difficoltà vista la criticità strutturale degli organici (comune a tante filiali della rete ma notevole in questo tipo di filiali) a far fronte alle esigenze della clientela, ai turni, alla formazione, ed ora anche ad un progetto di “accoglienza” che aggiunge difficoltà ulteriori alla situazione, ma che allo stato anche se potrebbe essere condiviso è mal strutturato e di fatto priva la clientela di servizio e non lo migliora. Giusta la decisione di sospensione dei turni al sabato per tre settimane da fine dicembre a inizio gennaio, ci attendiamo a breve ulteriori “intelligenti e proficue” novità in novità in termini di riduzione di orario delle filiali che continuano a chiudere alle 20. **Si è nuovamente evidenziata l’inutilità di mantenere l’orario di chiusura alle 20**, ribadendo anche le preoccupazioni in termine di sicurezza.

Sul tema “Fondo Pensione di Gruppo” nel mese di dicembre dovrebbe essere operativo l’accesso all’area riservata e da inizio 2017 anche le nuove linee di investimento. Le attuali coperture per invalidità e premiorienza a carico azienda (previste da passati accordi aziendali) per il prossimo anno rimarranno invariate, mentre la garanzia di rendimento del 4% annuo per i aderenti “ex-crup” che avevano optato per il mantenimento della posizione maturata sul comparto aggressivo del fondo “Ex-SanPaolo” continuerà ad essere prestata sulla nuova linea “*equivalente*” del “Fondo Pensione di Gruppo”. Su questo tema abbiamo chiesto all’azienda una precisa informativa agli aderenti.

Infine, in tema di formazione, si è paragonata la Formazione Ivass 2016 alla corazzata Potemkin di fantozziana memoria, definendo il tutto come “*una agonica maratona*” che ha messo a dura prova i colleghi. Nella speranza che tutti passino il traguardo, sono necessari per il futuro cambiamenti imprescindibili, che permettano ai colleghi una effettiva “formazione” e non una mera ed inutile “informazione a cascata”, ed evitino “le storture” (o torture...) attuali.

L’azienda ci ha informato che sul tema ci saranno novità importanti, sia in termini di qualità dei contenuti, che di fruibilità degli stessi, come ad esempio l’introduzione in via sperimentale dello “*smart learning*” (da casa ed in orario di lavoro con supporti tecnologici forniti dall’azienda stessa) o di un diverso concetto di fruibilità dalle filiali (pillole formative fruibili facilmente nelle varie situazioni che si vengono a presentarsi durante il lavoro nelle filiali). Staremo a vedere.

Al di là di un apparizione sulla webtv in cui si definisce il mese di novembre come l’ultimo mese... “poi a dicembre intervengono fattori, diciamo così, DI DISTURBO.. che non consentono di fare un mese pieno”..., **cogliamo l’occasione per augurare a tutti Voi e alle Vostre famiglie un Sereno Natale, che siamo certi avete più che meritato.**

Udine, 6 dicembre 2016

Le Segreterie di Coordinamento di CariFVG Spa

Fabi First/Cisl Fisac/Cgil UGLCredito Uilca UNISIN