



## **OLTRE ALL' ASCOLTO CHIEDIAMO I FATTI!**

Il giorno 6 luglio si è svolto in modalità remota il primo incontro dell'anno della Direzione Regionale Emilia-Romagna/Marche. La Direttrice Regionale, Cristina Balbo, ha rappresentato l'andamento commerciale della DR e i Direttori Commerciali delle filiere Retail, V. De Marino, Exclusive, M. Simonelli e Imprese, S. Bergamaschi, sono poi intervenuti per rappresentare nel dettaglio l'andamento delle filiere di loro competenza. La nuova Responsabile del Personale di DR, Lorena Mantica, ha fatto una panoramica degli interventi formativi aggiuntivi effettuati su iniziativa della nostra DR, in particolare a supporto del territorio marchigiano.

Come OO.SS abbiamo subito espresso la necessità di mettere in agenda quanto prima i 3 incontri trimestrali di Area previsti dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali e abbiamo illustrato alla Dottoressa Balbo gli aspetti di maggiore criticità.

### **MIGRAZIONE/INTEGRAZIONE**

Nonostante le Delegazioni di Gruppo avessero denunciato le possibili criticità derivanti dalla migrazione per i colleghi ex Ubi prima del 12 aprile, la Capogruppo non ha accolto le richieste del sindacato. I colleghi hanno avuto un numero inadeguato di affiancatori in presenza e gli affiancatori da remoto, sebbene disponibili e preparati, non sono stati comunque sufficienti, anche perché contemporaneamente impegnati nell'attività ordinaria in Filiale. A seguito di queste problematiche, abbiamo ricordato che, con lettera del 18 giugno, i Coordinatori Area Marche di tutte le OO.SS. avevano formalizzato a ISP la richiesta per "tenere indenni Lavoratrici e Lavoratori da eventuali rischi patrimoniali e/o disciplinari" conseguenti alle carenze "organizzative, formative ed operative" che l'Azienda non si è curata di prevenire.

### **ORGANICI, ACCORPAMENTI E RUOLI PROFESSIONALI**

Abbiamo ribadito come la carenza di personale, rispetto alle incombenze da svolgere da parte dei colleghi, sia diventata cronica, nella Rete in particolare, ma anche negli uffici di Direzione Centrale/Regionale. Il malessere è diffuso, in particolare nella Rete: ne sono esempi le numerose richieste di trasferimento fuori dalla Rete e il continuo aumento delle richieste di aspettativa non retribuita per poter ritrovare quella serenità che sul posto di lavoro non c'è più. Riteniamo che questo modello organizzativo standardizzato e indirizzato alla massima produttività scarichi sui colleghi di Rete, già pochi per presidiare le attività ordinarie, tutto il grande disagio e le difficoltà, senza tenere conto di una clientela ancora abituata ad un modello di servizio completamente diverso.

Da inizio anno nella nostra DR sono state chiuse 116 Filiali, circa il 30%, e le zone rurali e disagiate sono state abbandonate, togliendo servizi essenziali alla popolazione ed ai clienti, nonostante la filiale sia il fulcro dell'attività bancaria come dimostra il fatto che durante la pandemia è stato necessario mantenere aperte le filiali in quanto servizio pubblico essenziale. Evidenziamo che i continui accorpamenti e le chiusure di filiali, oltre a creare ulteriore disagio per la clientela, determinano ulteriori gravose incombenze per colleghi, in un momento già difficile per il riassetto post migrazione e gli esiti ancora incerti della pandemia. Questa politica di desertificazione della Rete provoca l'incremento dei clienti in carico alla filiale accorpante, senza

che vi sia un corrispondente aumento di personale, e paradossalmente una diminuzione dei portafogli. Inoltre, in un contesto di continua riduzione del personale, le risposte alle richieste di **Part time** risultano insoddisfacenti.

In questo contesto lavorativo in continua riorganizzazione, diversi colleghi hanno perso il ruolo e il consolidamento a causa dei trasferimenti. I portafogli in capo al Direttore sono particolarmente rilevanti, sia sotto il profilo numerico che di complessità, e richiedono tempo e competenze per essere seguiti: nella realtà vengono lavorati da tutti i colleghi, sottraendo la possibilità di inserire in percorso nuovi gestori.

Chiediamo che l'attenzione dichiarata nei confronti dei colleghi si manifesti attraverso il reinserimento in percorso per i colleghi a cui è stato interrotto e con la creazione di nuovi portafogli utilizzando la clientela in capo al Direttore.

Infine, dato che l'Azienda ha deciso unilateralmente di eliminare il sistema di rilevazione presenze, abbiamo chiesto di sensibilizzare i Responsabili nel riconoscimento degli straordinari e delle prestazioni che prevedono la maturazione di PAO (recupero orario di lavoro RAO).

## **FORMAZIONE**

La formazione si è rilevata insufficiente e inefficace, per cui abbiamo chiesto alla DR di mettere in atto i seguenti ulteriori interventi specifici a supporto dei colleghi:

1. FARE UN' ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI A LIVELLO LOCALE;
2. MIGLIORARE L' EFFICACIA DELLA FORMAZIONE DELLE RIUNIONI VIA SKYPE: organizzare riunioni formative con un numero contenuto di partecipanti, in un luogo riservato e con la possibilità di dialogare con il formatore;
3. INCREMENTARE LA FORMAZIONE e l'affiancamento sui processi della Banca e non solo sui prodotti;
4. INCENTIVARE LA FORMAZIONE FLESSIBILE DA CASA, 8 gg all'anno di cui 2 di DIRITTO: a tal riguardo abbiamo richiesto di sensibilizzare in tal senso tutta la struttura commerciale a diretto riporto della DR;
5. NEUTRALIZZARE NELLA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE UPPER GLI EFFETTI NEGATIVI DERIVANTI DAI GAP FORMATIVI: non è possibile fare proposizione commerciale se non si conoscono le procedure, la normativa e i prodotti, quindi in sede di valutazione finale come in occasione dei colloqui di mid year, si dovrà tenere conto di questo aspetto e neutralizzarlo nel suo esito finale.
6. CREARE UNA STRUTTURA DI SUPPORTO OPERATIVO DI DR, a cui i colleghi di Filiale si possono rivolgere per avere aiuto.

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

In materia di pressioni commerciali, le dichiarazioni aziendali spesso sono in palese contraddizione con quanto avviene quotidianamente nella realtà delle filiali, dove si verificano atteggiamenti da parte dei rappresentanti dell'azienda talvolta intollerabili: ci sono ancora troppi Responsabili che avanzano reiterate richieste di report ai gestori, addirittura durante l'incontro con il cliente (sembra assurdo, ma succede anche questo!), o pretendono che il primo appuntamento della giornata sia finalizzato alla vendita di un prodotto di tutela a prescindere dall'esigenza di chi si ha davanti. Inoltre, alla mancanza di capacità gestionali spesso si sopperisce esasperando il presidio sui colleghi attraverso continue riunioni skype, che li impegnano senza tener conto della loro programmazione del lavoro, richiesta peraltro dal modello di servizio.

Non condividiamo la dichiarazione della DR relativa ai 5 appuntamenti giornalieri: imporre un parametro numerico predefinito per valutare la prestazione induce una pressione sui colleghi senza tenere conto del loro reale impegno.

Auspichiamo che al centro del futuro accordo sulle pressioni commerciali, in continuità con gli accordi precedenti, sia nazionali che integrativi ISP ed ex Ubi, vi siano valori come la dignità delle persone, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza, e che l'applicazione di tale accordo sia il più possibile diffusa e condivisa.

### **STRESS LAVORO CORRELATO**

Il livello di stress nei nostri territori è altissimo, fa sentire i colleghi inadeguati e frustrati minando così il loro entusiasmo. Prevale la sfiducia nei confronti dell'Azienda e la percezione dei colleghi è che l'Azienda sia più attenta al risparmio dei costi anziché alla salute e alla sicurezza delle "proprie persone". Ne deriva un clima che non favorisce la collaborazione e lo scambio reciproco.

### **FOL E DISTACCAMENTI**

Abbiamo evidenziato al nuovo Responsabile del Personale della struttura FOL, Enrico Pezzolato, presente all'incontro come da nostra richiesta, come i colloqui mostrino una scarsa attenzione alle persone: ai colleghi non è ben specificato come si svolge il lavoro in Fol, quali siano i percorsi di carriera e a volte non è chiaro nemmeno dove sia la sede di lavoro. I colleghi vengono trasferiti anche dopo aver manifestato la propria contrarietà, senza tenere in alcun conto la loro professionalità.

### **AGRIBUSINESS**

Per la struttura Agribusiness era presente, Luca Dorenti, Responsabile del Personale, a cui abbiamo richiesto urgenti interventi formativi a favore dei colleghi: la formazione, per una filiera nata in concomitanza con l'integrazione di UBI che deve soddisfare una clientela particolarmente strutturata e competente, è stata scarsa e non sufficiente per tutte le persone, sia della parte commerciale che delle strutture centrali.

È necessario, inoltre, rafforzare i distaccamenti dove i colleghi si sono trovati ad affrontare il doppio carico di lavoro, quello da gestore e quello da addetto.

L'Azienda ha confermato la sua disponibilità all'ascolto e all'accompagnamento dei colleghi: come OO.SS riteniamo che l'ascolto e l'accompagnamento non siano sufficienti e chiediamo che le richieste fatte durante l'incontro siano accolte e realizzate.

Bologna, 20 luglio 2021

**COORDINAMENTI ERM GRUPPO INTESA SANPAOLO**

**FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA -UNISIN**