



UNA CHIARA REALTA' ... CON DIVERSE INTERPRETAZIONI...

Martedì 13 marzo si è svolto a Milano l'incontro trimestrale della DR Milano Città e Provincia. In apertura il Capo della DR ha reso noti i risultati positivi circa il raggiungimento del budget per il 2017. Il risultato complessivo raggiunto dalla DR è pari al 98,6%, mentre per i singoli territori commerciali i risultati sono del 103,4% per il Personal, del 100% per il Retail e del 93,4% per le Imprese, segmento per il quale la dinamica è in forte miglioramento sia per la diminuzione del margine di rischio che delle sofferenze.

L'Azienda ha rimarcato con orgoglio l'impegno a consolidare i dati che evidenziano un importante aggregato composto da 1.420.000 clienti retail e personal, più 30.000 clienti piccole imprese e 27.000 imprese. Ha inoltre ribadito che, a fronte di liquidità ingenti della clientela (6 miliardi di euro sulle imprese, 10 sul retail e 13 sul personal), e auspicando una maggior capacità di impieghi, invita comunque i Colleghi a comportamenti adeguati al metodo, contatti e non risultati. Anche la Direttrice commerciale del segmento personal ha ribadito la necessità di lavorare sulla motivazione e non duplicare le rendicontazioni che in tal modo diventano improprie e continue, ricordando che, in base alla Mifid 2, ogni volta che si propone un investimento il cliente deve avere dei vantaggi.

Peccato che alle scriventi OO.SS. risulti una realtà completamente diversa, con continue richieste ai singoli Colleghi di compilazione di file excel e non solo, inerenti le vendite quotidiane. Tralasciamo per garbo gli inappropriati commenti espressi in caso di mancato raggiungimento del risultato giornaliero atteso.

Per quel che riguarda la gestione del personale, particolarmente complessa in un'annata con centinaia di uscite per l'esodo e il ricollocamento di 214 Colleghi dalle ex banche Venete, il DR ha sottolineato il lavoro in stretto collegamento tra gestione del personale e i responsabili dei tre territori commerciali.

Registriamo con grande preoccupazione tale modalità in quanto non vorremmo che la gestione del personale fosse ancor più assoggettata alla dittatura delle scelte commerciali. Così come dissentiamo dalla interpretazione aziendale dei lusinghieri risultati del Barometro di Filiale, strumento non rappresentativo della realtà in quanto sempre più snobbato dai Colleghi perché percepito come poco credibile e non produttivo di effetti tangibili.

A fronte dell'illustrazione d'apertura dei positivi risultati raggiunti ci sembra incoerente il messaggio rivolto ai Direttori, percepito come invito ad un aumento della percentuale dei giudizi parzialmente in linea "tout court". L'interpretazione "autentica" del messaggio, secondo il DR, era quella di richiamo alla coerenza, per i responsabili, delle valutazioni con tutti gli aspetti della gestione quotidiana della relazione con il personale.

Confidiamo invece che la bontà del lavoro espresso possa gratificare anche per la parte di eccellenza del sistema premiante i Lavoratori della nostra Area, molto penalizzati lo scorso anno, col 2% di filiali "eccellenti" rispetto alle altre DR che oscillavano dal 9% al 22%.

I trasferimenti effettuati al 31/12/2017 sono in totale 622 di cui 37 intra (5,94%) e 23 extra (3,70%) DR, a richiesta dei Colleghi. **Il dato appare ancor più incomprensibile a**

seguito di ben 3.500 colloqui e la visita di tutti i punti operativi della DR da parte dei Gestori del personale. La conoscenza puntuale dei Colleghi e delle loro aspettative anche in termini di mobilità avrebbe dovuto produrre un risultato ben superiore in termini percentuali! Ci chiediamo se, doverosamente, anche nel caso di mobilità per motivi produttivi, siano preventivamente consultate le liste di trasferimento...

Le uscite già avvenute del 2017 (circa 100), quelle già fissate (circa 200) e quelle solo preventivate e ancora non quantificabili del 2018 (uscite del 30/6 e del 31/12/2018) che portano il totale delle uscite per la DR fino al 2020 a 716 uscite per esodo e 122 per pensionamenti **renderebbero oltre modo necessario invece un puntuale censimento delle aspettative dei Colleghi, che da anni aspettano di essere avvicinati a casa, mitigando gli effetti negativi sul clima e sull'operatività delle filiali.**

La DR ha illustrato una situazione in costante divenire, per i periodici aggiornamenti, dei portafogli con un numero di portafogli retail in essere ben superiore rispetto a tutti quelli imprese e personal. Alla luce dei dati esposti, di un numero irrisorio di nuove assunzioni e delle corpose uscite, temiamo una forte riduzione del numero portafogli retail con tutte le inevitabili conseguenze in termini quantitativi e a cascata qualitativi, con l'impossibilità di mantenere un servizio adeguato con l'attuale orario di apertura nelle Filiali flexi.

Per questo motivo invociamo un ridimensionamento degli orari e del numero di filiali con apertura estesa al pubblico.

PIANI FERIE: sulle ferie "obbligate" l'Azienda ha ribadito l'indisponibilità a qualsiasi soluzione alternativa (smartworking e smartlearning). Abbiamo riscontrato impropri tentativi di programmazione calata dall'alto, con pianificazioni forzate nel mese di agosto. **Di fronte alla chiusura e rigidità dell'Azienda ad ogni misura di flessibilità che mitigasse efficacemente la problematica non possiamo che richiedere il rispetto della normativa prevista.**

CENTRI IMPRESE: il nuovo modello di servizio, che prevede la costituzione dei team di addetti peraltro mai pienamente realizzato, non sta a nostro avviso producendo gli effetti attesi dall'Azienda. Purtroppo le attività espletate faticano ad essere mantenute in linea con quelle richieste, se non grazie alla buona volontà e l'abnegazione dei Lavoratori. L'aspetto della diffusione e dell'aumento più omogeneo delle conoscenze, in un contesto che non consente le necessarie rotazioni, appare ben lungi dall'essere realizzato.

ESTERO SPECIALISTICO: la DR ci ha comunicato la costituzione di poli estero e la presenza di un addetto commerciale in ogni filiale Imprese.

Auspichiamo che questa riorganizzazione avvenga con la necessaria programmazione delle sostituzioni, senza la quale, vista l'elevata età media degli addetti esondanti, si rischia un'irrimediabile perdita di professionalità.

Lo spostamento della data di uscita per l'esodo dei Colleghi specialisti estero da aprile a giugno, decisa dall'Azienda, **è una misura inefficace che posticipa il problema.**

F.O.L.: persistono forti criticità sulla gestione dei Colleghi e l'organizzazione del lavoro sui turni (sabati e serali) con frequenza ricorrente soprattutto nelle sale dove gli SKILLS sono più elevati. L'Azienda non ha neppure prospettato a breve la crescita dei profili professionali per consentire un aumento delle Persone utili ad una turnazione più diffusa per la salvaguardia da eventuali imprevisti. Inoltre la mancata programmazione dei turni in modalità bimestrale/trimestrale genera ulteriore disagio tra i Colleghi non permettendo una corretta organizzazione dei piani ferie e non solo.

BANCA 5 - ITB: al momento esistono circa 1500 punti tabaccai che andranno a coprire le zone e paesi dove chiuderanno le filiali. L'Azienda ha informato che i colloqui conoscitivi dei Colleghi proseguiranno in linea con la BDT, anche in virtù del nuovo piano industriale e con l'integrazione di nuove risorse.

BANCA PROSSIMA: in considerazione del nuovo piano industriale e in assenza, come per banca 5 e per la F.o.I., di Responsabili diretti dell'Azienda o Struttura di appartenenza, le Relazioni Sindacali hanno dichiarato la volontà di salvaguardia delle professionalità acquisite negli anni di valorizzazione del brand Aziendale.

SMART WORKING: per ora è prevista per tutte le strutture centrali della DR ma, non si esclude la possibilità di estensione per le F.o.I., seppur sia difficile coniugarlo con i turni. La platea aziendale è di 8.000 Persone con l'obiettivo di arrivare in breve a 25.000 Colleghi.

SMART LEARNING: attualmente l'Azienda non è in grado di fornirci i dati di fruizione e abbiamo richiesto un monitoraggio quotidiano, simile a quello richiesto per i dati commerciali.

VIDEOSORVEGLIANZA: è stato definito un processo di verifica tecnica degli impianti di videosorveglianza, finalizzato a riscontrare il corretto posizionamento delle telecamere

RAPINE: calano le rapine in filiale del 33% dal 2016, cambiano però' le modalità di furto con attacchi agli ATM e alle aree SAFE: l'ufficio preposto sta monitorando il fenomeno.

SICUREZZA FISICA: la DR ci informa che prossimamente verrà emanata la normativa specifica, considerando il costante aumento di minacce verbali e talvolta fisiche ai Colleghi da parte della clientela. Invita tutti i responsabili di Filiale a segnalare via mail ai propri CTPAR qualsiasi evento si verifichi, poiché è in corso la raccolta dei dati di questo nuovo fenomeno.

RACCOLTA DIFFERENZIATA: invitiamo TUTTI i responsabili di Strutture/Filiali a richiedere al proprio referente del Servizio Immobili gli appositi contenitori per carta e plastica.

La "Distanza", sempre maggiore, tra quanto illustrato e quanto di reale e tangibile si vive nel quotidiano è sotto gli occhi di ogni singolo Collega. Vorremmo anche noi poter narrare di un clima sereno e costruttivo, di Persone considerate e fiere, ma ciò che si respira è un'aria conflittuale, si vivono costantemente situazioni frenetiche, si vedono sempre più Colleghi subissati da richieste, surclassati da comportamenti inadeguati.

È necessario e doveroso il ripristino ad una situazione almeno ACCETTABILE!

Milano, 21 marzo 2018

RSA INTESA SANPAOLO SPA DR MILANO E PROVINCIA

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