



## SEMBRA NORMALE... MA NON LO È!!!

In data 26 giugno 2017, si è svolto l'incontro trimestrale tra le OOSS e le funzioni aziendali dell'Area Torino e Provincia. Dopo l'intervento di Paolo Musso, Direttore Commerciale Imprese e rappresentante delle Direzioni Commerciali, che ha fornito alcune informazioni sull'andamento economico della Banca nella nostra Regione, abbiamo nuovamente posto con forza il problema delle pressioni commerciali e del clima sempre più pesante che si respira nelle nostre filiali. Non ci riferiamo solo a quei casi in cui si travalica di molto il limite del consentito, per cui le OOSS intervengono con l'Azienda in modo puntuale: il vero problema, a nostro avviso, è che nella maggioranza delle agenzie si vive in un clima di stress e paura. I colleghi sono sempre più rassegnati e ci sembra che ormai ritengano "normali" e "accettabili" alcuni comportamenti che non lo sono affatto.

Purtroppo l'Azienda non sembra rendersi conto, o non vuole rendersi conto, di questo stato di fatto e continua a chiederci di "segnalare il singolo caso": ma non è questo il problema, è che si è ormai andati "oltre"! Apparentemente l'Azienda condivide l'intollerabilità degli atteggiamenti da noi denunciati, tant'è che sta effettuando una serie di esperienze di coaching con i vari Capi per riportarli in linea rispetto agli atteggiamenti da assumere con il personale: purtroppo, iniziative lodevoli di questo tipo ci sono già state presentate più volte in passato, ma noi faticiamo enormemente nel vedere i risultati di tali sforzi aziendali!

Ricordiamo che non è normale né assolutamente accettabile:

- **Fermarsi a lavorare al termine del proprio orario.** Se vi è un lavoro che va svolto con urgenza (ad esempio un appuntamento che si protrae oltre l'orario) il collega deve chiedere l'autorizzazione al proprio Responsabile: l'azienda ha ribadito che, in caso di necessità, ha sempre autorizzato gli straordinari richiesti. Invitiamo quindi tutti i responsabili e tutti i colleghi a evidenziare e segnalare tutte le necessità di prestazione oltre il normale orario di lavoro.
- **Effettuare riunioni in pausa pranzo.** La pausa pranzo è un momento di ristoro per cui non devono essere svolte riunioni durante l'intervallo!
- **Compilare fogli excel per inserire i dati di vendita.** Sia l'accordo Intesa Sanpaolo che l'accordo ABI chiariscono che i dati vanno raccolti attraverso le procedure aziendali e vanno evitate le ripetizioni. Dunque non sono accettabili ulteriori richieste. Rammentiamo inoltre che i file nominativi non sono leciti anche in base alla legge sulla privacy, e mettono in competizione i colleghi, atteggiamento non tollerabile per stessa ammissione aziendale.
- **Essere minacciati di trasferimento per non aver "raggiunto il budget".** Ai sensi della legge, il trasferimento si effettua per esigenze organizzative aziendali e non può essere una "punizione". Qualsiasi minaccia simile, più o meno velata, va bloccata immediatamente.
- **Ricevere pressioni sul godimento delle ferie,** che sono un diritto che prescinde dalla vendita e dall'andamento economico della propria agenzia!
- **Sottovalutare la normativa aziendale per raggiungere i risultati:** non esiste alcun livello autorizzativo che permetta di derogare la normativa. In questi ultimi mesi, come organizzazioni sindacali ci siamo purtroppo trovati a gestire molte contestazioni disciplinari. I colleghi di filiale combattono, tutti i giorni, una doppia battaglia: con i clienti, sempre più arrabbiati e diffidenti e con i capi, a ogni livello, dal coordinatore al capo area, con l'unico scopo di vendere ad ogni costo. Sappiamo perfettamente di lavorare in una azienda commerciale e condividiamo l'obiettivo del miglior utile di bilancio, ma non condideremo mai che ciò si ottenga a prescindere dalle regole e dalla normativa: occorre anche, ad esempio, presidiare il rischio di

credito, mantenere la coerenza tra le affermazioni in tema di sostenibilità sociale e le pratiche commerciali, rispettare puntualmente leggi e regolamenti in tema di gestione del risparmio e di prevenzione della criminalità.

Tutti questi presidi sono centrali per la banca, e nessun responsabile a nessun livello deve permettersi di dimenticarlo o di chiedere che ci si dimentichi! "Il raggiungimento dei risultati a prescindere non è quanto viene richiesto dalla nostra azienda", sono le parole del Responsabile del personale della nostra direzione regionale! Solo riprendendo consapevolezza di quelli che sono i nostri diritti e di come dobbiamo agire per tutelarci da provvedimenti disciplinari e/o da richieste di rimborsi economici possiamo, insieme, cercare di fermare questa parabola discendente nelle nostre condizioni di lavoro quotidiane. Possiamo e dobbiamo farlo insieme.

### **CARICHI DI LAVORO**

Altro tema in cui si tende ad "andare oltre", a far sembrare "normale " quello che invece non è: strettamente collegato a quello delle pressioni commerciali, in quanto ne amplifica in maniera pesantissima gli effetti sullo stress e sul clima all'interno delle filiali, il problema della cronica **carezza di organici** e degli **eccessivi carichi di lavoro**, rende impossibile far fronte a tutte le richieste aziendali. Non esiste quasi filiale in cui non ci siano "portafogli scoperti", i cui clienti devono non solo essere serviti se si presentano allo sportello, ma anche contattati ed incontrati su appuntamento ; i turni sono sempre più mal distribuiti, il sabato lavorativo o il turno serale sempre più frequenti, la gestione di un solo giorno di ferie al di fuori di quelli programmati un dramma di cui deve essere messo al corrente il capo area...il secondo giorno del mese si è già indietro sui collocamenti ma se si tralascia qualche incombenza amministrativa per dedicarsi agli aspetti commerciali, il tre del mese il "sei ok" è sprofondato negli abissi...insomma condizioni di lavoro in cui il "malessere organizzativo" dovuto alle eccessive incombenze rispetto alle risorse a disposizione è ormai sempre più evidente, purtroppo anche ai clienti, vittime di frequenti disservizi. Abbiamo richiesto all'azienda di fornirci i dati puntuali rispetto al numero di portafogli scoperti presenti nelle filiali appartenenti a tutte le filiere, certi che affrontare gli obiettivi assegnati con un numero di risorse ritenuto adeguato almeno dalla stessa azienda , possa rappresentare per tutti i colleghi il punto di partenza per vivere l'ambiente di lavoro in maniera più sana e collaborativa.

### **FORMAZIONE:**

Ci è stato illustrato il piano della formazione flessibile, ufficialmente al via da lunedì 19 giugno. Riteniamo la possibilità di fruire dei corsi da casa, lontano dal caos della filiale, un utile passo avanti per la formazione professionale dei colleghi. Per quanto ovvio, ricordiamo che la formazione da casa va effettuata esclusivamente durante l'orario. Eventuali inviti, più o meno chiari, a fruire dei corsi al di là del proprio orario di lavoro rappresentano un atteggiamento grave, che non tollereremo!

### **BANCA PROSSIMA:**

Nel corso dell'incontro con l'Azienda sono state rivolte precise domande circa le ricorrenti voci di chiusura della nostra Banca. A tale proposito è stato esplicitato il sempre più crescente interesse di Intesa Sanpaolo verso il Terzo Settore e sono stati ricordati gli ultimi investimenti al suo interno. A maggior supporto di quanto sopra è stata, per la prima volta, menzionata la progettazione della internazionalizzazione di tale settore, pur senza approfondimenti in merito. Relativamente poi al clima altalenante che vede i colleghi, oggetto del conferimento avvenuto nel 2014 e non solo loro, sempre partecipi a numerosi job posting e che rappresentano un segnale di attenzione , viene confermata l'analisi delle professionalità e delle caratteristiche personali nell'ambito della crescita professionale delle stesse.

*Torino, 30/6/2017*

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN  
INTESASANPAOLO AREA TORINO E PROVINCIA**