



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI INTESA SANPAOLO AREA SARDEGNA

NUOVO MODELLO DISORGANIZZATIVO

Il 19 gennaio 2015 Intesa Sanpaolo ha pomposamente avviato il "nuovo modello organizzativo" con l'obiettivo di ottenere risultati commerciali strabilianti, mettendo "il cliente al centro", parlando "di chiarezza della linea di comando", di "semplificazione operativa" e udite udite... di cura delle persone!

A giudicare dal primo mese possiamo dire che il cliente è sì al centro... ma del mirino! Quanto a semplificazione della linea operativa poi... ma è sulla "cura delle persone" che ci vogliamo soffermare.

Formazione non pervenuta!

Sono stati disposti tantissimi cambi di ruolo e mansioni con assenza o enorme carenza di formazione, un bel modo anche questo per "aver cura" della persona.

Numerosi sono stati i cambi di mansione, in particolare per i Gestori ai quali è richiesta una preparazione "a 360 gradi" per il ruolo ricoperto; **Ciò è avvenuto in assenza sia dell'indispensabile formazione preventiva che di un adeguato affiancamento, creando notevoli difficoltà ed esponendo i colleghi al rischio di errori e future contestazioni disciplinari.** Inoltre, l'Azienda, disponendo spostamenti repentini e simultanei dei Direttori di Filiale, in alcuni casi **ha reso impossibili i passaggi di consegne.**

Trasferimenti massicci!

Tantissimi colleghi sono stati trasferiti, molti in continuità di mansioni e ruoli, e ricordando che il CCNL prevede che i trasferimenti debbano avvenire per comprovate ragioni tecnico organizzative che qui in alcuni casi stentiamo ad individuare, molti di questi sono avvenuti senza che si sia tenuto conto delle esigenze personali e di famiglia come lo stesso CCNL prevede. Altro esempio di attenzione e cura.....

Segnaliamo inoltre il ruolo che i Capi Area hanno svolto nei trasferimenti senza che l'organizzazione aziendale lo preveda. Che delega hanno sul personale? Ci risulta che abbiano un ruolo di coordinamento commerciale e nessuna delega di gestione del personale. Se così non fosse vorremmo che l'Azienda ce lo comunicasse.

Obiettivi commerciali macroscopici!

Già dall'inizio di gennaio, quindi ben prima dell'avvio del progetto, venivano fissati gli obiettivi commerciali del trimestre. Entro il 31 marzo dobbiamo scalare il monte Everest!

Noi veniamo da un anno molto positivo (lo dice il nostro CEO) in cui **abbiamo lavorato molto e fatto guadagnare un po' tutti**, l'Azienda, i Manager e gli Azionisti, **non noi però...** perché il nostro "guadagno" è di non essere considerati esuberanti. Che generosità!!

Ebbene la nostra Azienda decide di "premiarci" ulteriormente raddoppiando o triplicando gli obiettivi commerciali...

Per ottenere questi risultati secondo i nostri dirigenti bastano solamente due strumenti magici: **"IL SORRISO"** e soprattutto **"IL METODO"**.

Pressione commerciale schiacciante!

Questo fantomatico metodo ormai si traduce in richieste assillanti di report, comunicazioni continue via email o lync, verifica asfissiante su ABC della pianificazione dell'attività oltre che a continue riunioni, colloqui e briefing.

Ricordiamo che non sono consentiti report individuali ma solo rilevazioni complessive, inoltre la produzione giornaliera e gli obiettivi individuali non sono contemplati dal CCNL.

Ormai passiamo più tempo a riunirci per dire cosa abbiamo fatto, cosa faremo e cosa pensiamo di poter fare **che a produrre e lavorare!**

B A S T A !!

Continuando così i colleghi saranno demotivati e gli obiettivi non si raggiungeranno! Noi dobbiamo proteggere i lavoratori da queste asfissianti vessazioni!

Ma che metodo è?

Lavoriamo in una totale confusione, gli aspetti organizzativi non sono stati assolutamente curati!

Il rimescolamento dei portafogli clienti ed il turnover massiccio dei Gestori hanno causato enormi disservizi sia ai colleghi che alla clientela, i Gestori Aziende si trovano a gestire clienti privati e viceversa... con enorme spreco di tempo e danni di immagine.

Orari apertura complicatissimi! Ai clienti inoltre verrà fornito un comodissimo disco orario per comprendere quale dei **6 orari di apertura** adotti la filiale ove intende recarsi, quale sia l'orario di cassa praticato o quello di consulenza. Il tutto, ovviamente, al fine di semplificare la vita ai nostri clienti!

Le Filiali che chiudono le casse alle 13 al pomeriggio si svuotano.

Gran parte della nostra attività è incentrata sui contatti con la clientela per cercare di portarla in banca, ma noi di pomeriggio la clientela in banca l'avevamo già! Adesso **invece le filiali sono vuote**, l'operatività transazionale oltre che un servizio alla clientela è una opportunità commerciale, invece i consulenti pagati profumatamente hanno ben pensato di fare in modo che le filiali di pomeriggio si svuotassero!

Questo modello produce inefficienze e sprechi!

E' un modello ideologico, calato dall'alto, perché partorito da società di consulenza che non conoscono il lavoro di banca, tutte le scelte sono fatte senza consultare chi lavora in rete.

Ci sembra di rivivere l'avvio di Banca estesa in cui, con sorda determinazione, Intesa Sanpaolo avvio' una trasformazione ideologica e non commerciale. L'idea che dovevamo "convincere il cliente" a utilizzare le nuove fasce orarie è fallita.

Dopo soli due anni e senza aver raggiunto gli obiettivi annunciati si modifica quel modello facendo tesoro delle segnalazioni che i LAVORATORI tramite il Sindacato avevano evidenziato per tempo.

Ora passiamo dalla "Banca sempre aperta" alla cassa "spesso chiusa", senza che i clienti ed i Colleghi ne comprendano il senso, dobbiamo aspettare un altro fallimento o stavolta Intesa Sanpaolo ci ascolterà e porrà in essere le indispensabili correzioni?

Ancora una volta le scelte non condivise e calate dall'alto sono foriere di peggioramento della qualità del servizio e ricadono poi sui lavoratori.

Questa volta Intesa Sanpaolo ci ascolti senza aspettare altri due anni!

Cagliari, 23 febbraio 2015

