



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a Union Network International – UNI

UILCA INTESA SANPAOLO AREA VENEZIA
Le RSA ed il Coordinatore Territoriale

Venezia, Gennaio 2016

AGLI ISCRITTI UILCA
INTESA SANPAOLO AREA DÌ VENEZIA

INCONTRO CON L'AZIENDA – 18 GENNAIO 2016

Nella giornata del 18 Gennaio c.m. si è svolto l'incontro tra le organizzazioni Sindacali e le rappresentanze Aziendali. Si tratta dell' Incontro di Area ai sensi dell'art. 6 Protocollo delle Relazioni Industriali (24 febbraio 2014) e successive integrazioni nel quale vengono comunicati una serie di dati, oltre ad essere un momento di confronto tra la parte datoriale ed i rappresentanti dei Lavoratori.

All'incontro per la parte Aziendale erano presenti la dottoressa Villicich, attuale capo del personale della DBT DIREZIONE VEN FRIULI VG E TRENTIN AA, con i colleghi Specialisti dell'Ufficio Personale dell'Area Venezia di ISP, la dottoressa De Marchi della DC RU RELAZIONI INDUSTRIALI ed il dottor Alfano, responsabile della struttura Retail della DBT DIREZIONE VEN FRIULI VG E TRENTIN AA.

L'incontro inizia con la precisazione, da parte della dottoressa Villicich, che gli Specialisti del Personale dell'Area Venezia saranno il primo riferimento ed i primi interlocutori per i colleghi dell'Area, non essendo previsto un "responsabile" coordinatore del Personale per questa Zona territoriale di ISP.

L'incontro prosegue quindi con un breve ricostruzione della storia professionale fatta dal dottor Alfano relativamente alla sue esperienze lavorative fino ad arrivare ad un esame dell'andamento economico al 30 Settembre. A quella data ISP in generale presenta numeri molto buoni e premiati dalla borsa, infatti l'utile netto ammonta a circa 2,7 miliardi di euro, risultati raggiunti in anticipo, rispetto agli obiettivi che ci eravamo proposti. Nello specifico sul "mondo Venezia" arriviamo, sempre al 30 settembre 2015, ad un raggiungimento del budget annualizzato del 96,6% con il reparto Personal che si distingue per il risultato migliore che va intorno al 98,4% in confronto al Retail, 96,9% ed alle Imprese 95% circa.

Il 2015 ha visto uno sviluppo importante del mercato in particolare nel Gestito e nel settore dei mutui. A gennaio 2016 purtroppo proprio nel risparmio gestito le turbolenze in borsa hanno reso difficile la partenza che invece lo scorso anno è stata delle migliori. Importante nel 2015 è stato il recupero sul costo del credito che ha permesso di raggiungere i risultati prima di quanto programmato.

Oggi la differenza tra BDT rispetto ad ISP è che a livello di proventi operativi ISP è già positiva mentre a livello di BDT non siamo positivi a causa del rapporto tra

Largo Mattioli, 3 – 20121 MILANO
tel. 02 87943419 - 02 87942579
fax 02 87942580

Via Goito, 2 – 10125 Torino
tel. 011 6694884
fax 011 6695008

e-mail: intesasanpaolo@uilca.it

web: www.uilcais.it

commissioni e margine d'interesse, positività che comunque raggiungiamo, ma solo grazie al recupero del costo del credito.

Secondo il dottor Alfano siamo visti dai clienti, a giusta ragione, come una Banca sicura, e la progettualità sui prodotti, sia in termini di sicurezza che di innovazione ci rendono l'Azienda di riferimento del mercato Italiano.

Concludendo l'intervento in parola ci rende noto che tra gli obiettivi di maggior rilievo di BDT per quest'anno ci sarà la conquista del 50% della quota di mercato dei mutui che ci permetterà di realizzare gli obiettivi economici ai quali aspiriamo.

Dopo questa disamina l'incontro è continuato con il confronto su vari temi.

Primo argomento affrontato è stato quello sulle pressioni commerciali in continuo aumento.

Questione che si sperava in qualche modo chiarita, era quella della reportistica, che invece viene ancora pesantemente richiesta ai colleghi. Questo anche se abbiamo appena sottoscritto un accordo in merito, **che è anche normativa Aziendale**, e che afferma che gli unici strumenti da utilizzare per ottenere i dati sono quelli forniti dalla Banca, ABC e Portale +.

Su questo argomento il dottor Alfano concorda pienamente ammettendo che oltre a non essere previsti, i report, sono un inutile perdita di tempo, che meglio si potrebbe impiegare ad altri fini lavorativi.

Gli unici dati, al limite utili e richiedibili, sono quelli delle pratiche a "magazzino" che non sono visibili tramite ABC. Ma si tratta di casi specifici e limitati. Mutui e Prestiti e nuove AFI.

L'intenzione espressa del dottor Alfano come soluzione per il superamento di queste pratiche scorrette è che i Capi Area affianchino i colleghi nelle filiali, ed i Direttori siano in sala, perché in ufficio, non svolgono appieno un ruolo utile, che consiste nel partecipare attivamente nella creazione degli appuntamenti facendo crescere i colleghi.

Relativamente alla crescita professionale, l'intervento Sindacale è stato focalizzato sulla Formazione. Vogliamo fare crescere i colleghi ma la Banca si è dimenticata della Formazione.

Nelle filiali Retail ci sono dipendenti che hanno sempre fatto gli Small Business e che senza nessuna preparazione si sono ritrovati a gestire la clientela Privata e colleghi Famiglie che devono seguire le Aziende, per non parlare dei gestori Personal che devono gestire pratiche di mutuo senza conoscere la materia.

Anche prodotti ormai entrati nel catalogo di vendita dei clienti Privati, come ad esempio i prodotti assicurativi, ci trovano impreparati, in quanto, non siamo formati sulla materia, soprattutto se messi a confronto con chi lavora nel mondo delle Assicurazioni.

ISP continua a fare finta che la Formazione ci sia mentre quella che effettivamente viene erogata è l'obbligatoria, di norma necessaria all'Azienda per essere in regola con la legge, oppure per permettere ai Gestori l'abilitazione alla vendita.

Non si può veramente pensare che la crescita possa avvenire tutta sulle spalle dei colleghi che imparando sul campo lo fanno a loro rischio e sotto notevoli pressioni commerciali. Senza essere certi di quello che vendono e delle corrette indicazioni che danno alla clientela.

Di contro non riscontriamo nella realtà quotidiana la presenza dei Direttori quali credibili operatori capaci di insegnare ai colleghi le procedure, le caratteristiche tecniche e la legge e le normative, come ci suggerisce nelle sue risposte il dottor Alfano.

L'Azienda non dà delle risposte congrue con la realtà quotidiana che è molto diversa.

Nel quotidiano si è creato un sentimento di diffusa inadeguatezza nei colleghi abbandonati a loro stessi, l'unica prossimità avviene nel momento delle richieste commerciali, e non è certo quella che può aiutare.

Problemi reali rispetto ai quali l'azienda non ha mai dato risposte soddisfacenti, o addirittura, non ha mai dato risposte.

Le pressioni alla vendita inoltre sono così forti che normalmente viene data priorità alla parte commerciale trascurando quella amministrativa e burocratica e non lasciando la possibilità di leggere e di aggiornarsi sulle circolari ed in genere sulla normativa e la conoscenza dei prodotti.

Tutto è focalizzato sul risultato e poco sull'organizzazione.

Difficile pensare di poter mantenere dei risultati sul medio lungo se non si curano anche questi aspetti, crescita delle competenze e dell'organizzazione.

Sono purtroppo sempre le stesse problematiche affrontate già alla nascita del nuovo modello e non sono ancora state risolte.

Si giunge quindi alla conclusione che sia le OO.SS. che l'Azienda auspicano una soluzione in merito ma non crediamo si possa semplicemente limitarsi a dirlo.

Del resto non ricordiamo d'aver mai sentito un Capo mercato chiedere ad un collega quali fossero i suoi "buchi" formativi interessato solo a capire quanto avesse venduto quel giorno.

Tanto meno siamo a conoscenza di mail che chiedano ai Gestori su che tematiche volessero approfondimenti, ma siamo ben certi, che ne arrivano molte, troppe, che chiedono solo i risultati e addirittura le previsioni sulle future vendite.

I colleghi stessi poi non sanno come comportarsi non capendo se sono obbligati da una qualche normativa a rassegnare questi dati o se invece non li debbano dare come spiegato più volte, anche recentemente, durante l'illustrazione degli accordi sul CIA.

Denunciamo inoltre il ritorno non solo di richieste improprie ma di vere e proprie classifiche elaborate su fogli excel che vedono le vendite dei singoli colleghi visibili a tutti.

Pratica già riconosciuta in passato come errata e respinta dalla stessa Azienda con l'impegno di attivarsi per la rimozione di simili classifiche se segnalate.

Se certi comportamenti si definiscono come inaccettabili, rispetto alle politiche Aziendali, vanno vietati, ed in questo abbiamo preteso che le funzioni del Personale siano chiare con le Direzioni di Filiale.

Come UILCA in particolare abbiamo ribadito il concetto della segnalazione e della conseguente rimozione/correzione di comportamenti contrari all'Accordo appena firmato sulle pressioni commerciali.

Un'altra risposta che abbiamo preteso dall'Azienda è la non obbligatorietà dei risultati da parte dei colleghi. Una cosa è applicare il "Metodo" altra cosa è passare il messaggio ai colleghi che esista un obbligo relativo all'ottenimento dei risultati, che siano intesi come successi commerciali, o semplicemente, come successi nell'ottenere degli appuntamenti in filiale.

A questo proposito il dottor Alfano ha risposto in modo chiaro ed inequivocabile che non c'è nessun obbligo contrattuale nell'ottenere risultati, supportato nella stessa risposta, anche dalla Responsabile del Personale, la dottoressa Villicich.

Abbiamo quindi stigmatizzato alcuni comportamenti che vedono le Direzioni di Filiale incalzare i colleghi dichiarando che i risultati sono obbligo contrattuale.

Essendo chiarito che la normativa è diversa abbiamo chiesto che parte dell'auspicata Formazione sia indirizzata ai Direttori ed ai Capi Mercato che evidentemente, in buona fede, ritengono esista una normativa che non c'è.

Va chiarito che tra "Metodo" e risultato la differenza non è solo formale ma bensì sostanziale. Sensibilizzazione e Formazione diventa quindi necessaria ai fini di evitare queste errate indicazioni e comportamenti che devono lasciare spazio ad un diverso modo di rapportarsi con i Dipendenti.

Come Sindacati a questo punto non capiamo dove si interrompe la filiera dell'informazione che sembra trovare concordi i Vertici Aziendali e le OO.SS. ma che arriva alle dipendenze, tramite i Capi Mercato ed i Direttori, in maniera assolutamente distorta.

Altro tema affrontato è quello delle pratiche di Mutuo e delle concessioni di affidamenti che evidenziano carenze formative. I colleghi spesso seguono pedissequamente le procedure guidate senza una visione d'insieme del merito creditizio.

Una cosa è l'addestramento, altra cosa la Formazione che da la concezione della materia. Pare anche in questo evidente che la ricerca del risultato commerciale, spesso rappresentato dal collegare una Polizza al prestito, e la mera compilazione dei

campi di una Pef, siano a dir poco, nel primo caso, contrari al codice deontologico, e nel secondo caso, il risultato di un impoverimento professionale della Categoria.

In particolare abbiamo la sensazione che anche nei casi nei quali la pratica potrebbe non avere i requisiti, la spinta a concluderla positivamente, nasca dalla volontà di ottenere il risultato di abbinarvi un'assicurazione redditizia. Polizza che permette nel breve i risultati economici, ma in una visione oculata sul medio lungo, esiste il rischio di aumentare la quantità già notevole di Credito Deteriorato in capo all'Istituto.

Abbiamo inoltre espresso delle riserve sul metodo di scelta della clientela trasferita come PTF dal Retail verso le Filiali Imprese, che ha portato a trasferire clienti che in alcuni casi, evidentemente, non hanno le caratteristiche corrette per quel tipo di Filiale e di Gestore.

In questo il dottor Alfano ha spiegato che l'algoritmo di calcolo non è a sua conoscenza ma che il criterio è comunque stato il censimento anagrafico con SAE e RAE, che probabilmente in certi casi era errato o non congruo.

Per alcuni PTF di conseguenza si valuterà il rientro nella Filiale d'origine.

Relativamente ai numeri che ci sono stati forniti, di seguito, riportiamo quelli a nostro avviso di maggior interesse.

Tutti i dati sono aggiornati al 30 novembre 2015

Azienda	Numero Dipendenti
Intesa Sanpaolo	1.053
Intesa Sanpaolo Group Services	146
Banca Prossima	6
Totale	1.205

Dati al 30 novembre 2015

1. ORGANICI
Intesa Sanpaolo

1.1 - Disaggregazione per inquadramento

	DIR	QD3 e 4	QD1 e 2	A3L3 e 4	A3L1 e 2	Altri	Totale
Totale	1	90	322	511	129	0	1053
di cui uomini	1	76	195	195	47	0	514
di cui donne	0	14	127	316	82	0	539

Dati al 30 novembre 2015**1. ORGANICI**

Intesa Sanpaolo Group Services

1.1 - Disaggregazione per inquadramento

	DIR	QD3 e 4	QD1 e 2	A3L3 e 4	A3L1 e 2	Altri	Totale
Totale	0	8	31	90	16	1	146
di cui uomini	0	7	23	53	5	1	89
di cui donne	0	1	8	37	11	0	57

Dati al 30 novembre 2015**1. ORGANICI**

Banca Prossima

1.1 - Disaggregazione per inquadramento

	DIR	QD3 e 4	QD1 e 2	A3L3 e 4	A3L1 e 2	Altri	Totale
Totale	0	1	2	3	0	0	6
di cui uomini	0	1	2	1	0	0	4
di cui donne	0	0	0	2	0	0	2

Dati al 30 novembre 2015**1. ORGANICI***1.1 - Disaggregazione per full time e part time*

Società	Full Time	PART-TIME						Totale Part Time	rapporto % PT/ Organico
		Variabile (PT ciclico)	15:00 - 18:30 40% - 49%	18:45-22:15 50% - 59%	22:30 26:00 60%- 69%	26:15 - 29:45 70% - 79%	30:00 - 32:30 80% - 86%		
INTESA SANPAOLO	820	0	2	2	47	105	77	233	22%
ISGS	103	0	1	1	15	3	23	43	29%
BANCA PROSSIMA	6	0	0	0	0	0	0	0	0%

Dati al 1 gennaio 2016**4. DISTRIBUZIONE TERRITORIALE***4.1 - Dettaglio per tipologia unità operativa*

Tipologia / Provincia	VE
FILIALE IMPRESE	5
FILIALE PERSONAL	17
FILIALE RETAIL	75
MONTE PEGNI	1
Totale	98

PART TIME

L'Azienda dichiara che nel part time non si parla di pratiche rifiutate ma piuttosto di pratiche momentaneamente non accolte in quanto dal punto di vista tecnico vengono tenute in sospeso. Nel corso dell'incontro non siamo stati in grado di sapere, di quelle non accolte, da quanto tempo sono in sospeso, ma non è stato escluso dalla Banca che ci siano richieste ferme da molto.

Quello che ci è stato comunicato è che ci sono 6 pratiche non accolte, una delle quali dovrebbe trovare a breve soluzione.

Evidentemente non risultano esserci, almeno in certi territori dell'Area Venezia, delle situazioni di esubero del personale, altrimenti si riuscirebbero a soddisfare tutte le richieste.

Dati al 30 novembre 2015

3. ORARIO di LAVORO

3.2 - Andamento dello straordinario

Straordinario				
	Totale ore straordinario	Numero percettori	Numero Dipendenti AAPP	Ore medie nel periodo
INTESA SANPAOLO	475,00	76	640	0,74
ISGS	38,75	5	107	0,36
BP	0,00	0	3	0,00

Le prestazioni straordinarie risultano nella sostanza talmente basse da non essere neppure un dato rilevante da comunicare. Quello che invece la Banca si rifiuta di fornire, e che invece riterremmo sicuramente più esaustivo e di interesse, per capire le reali dimensioni del fenomeno, sono le ore di straordinario non retribuito che vanno giustificate in procedura con la sigla NRI. Dato che non essendo contrattualmente previsto come elemento di confronto, l'Azienda non dichiara, e che fotograferebbe un monte ore sicuramente elevato.

Sono ore di lavoro regalate.

Nell'occasione segnaliamo all'Azienda che esistono situazioni nelle quali il recupero degli straordinari avviene in maniera "casalinga" e completamente fuori normativa, con accordi tra Direzione e colleghi di recuperare l'orario entrando più tardi, oppure uscendo anticipatamente in giornate successive. Attenzione perché nel malaugurato caso avvenisse un incidente o altro accadimento e si risultasse assenti ingiustificati si metterebbe a repentaglio lo stesso posto di lavoro.

Relativamente a questo la dottoressa Villicich dichiara di non essere a conoscenza della cosa e la ritiene preoccupante.

BUONI PASTO

Qui Ticket, anche l'Azienda dichiara che si tratta di una problematica della quale si stanno occupando da tempo, si tratta di un fornitore con scarsa capillarità in quanto poco gradito dagli esercenti, pare per il costo e le tempistiche di pagamento. Questo, secondo la dottoressa De Marchi è comunque un problema che non si riscontra uguale su tutto il territorio, essendoci zone ben fornite ed altre no. Afferma comunque che a breve dovremo arrivare ad una soluzione.

CENTRO DIREZIONALE DI VIA TORINO

Richiesta la possibilità di ottenere un migliore e diverso spazio dove consentire ai colleghi di consumare il pasto, considerando che attualmente esiste una zona di piccole dimensioni adibita a questo scopo, e poco sfruttata, perché nella sostanza inadeguata, per dimensioni ed arredamento/struttura. Anche in considerazione della della lontananza di locali da poter raggiungere a piedi.

La risposta è che ci sono aspetti da verificare, in particolare in relazione alle autorizzazioni inerenti all'Ufficio Igiene, che non sono facilmente superabili.

INDENNITA' DEI SOSTITUTI

Attendere data da definire.

Viene confermato il principio che varrà la complessità di Filiale secondo l'attuale accordo del 7 10 2015 per la determinazione dell'importo di riferimento per il pagamento dell'indennità, senza nessuna considerazione, per i periodi pre accordo, di quello che era il grado di riferimento secondo il CCNL previsto precedentemente, per quella stessa Filiale.

Trattamento diverso a quello riservato ai Direttori, i quali, ad oggi, godono di una norma transitoria, in base al predetto accordo, che gli consente una remunerazione che ha come riferimento il grado previsto a vecchio, almeno finché rimangono in quella Dipendenza, e se la loro assegnazione come Direttori rientra nel periodo che va dal 19 gennaio 2015 al 7 ottobre 2015.

AFFINAMENTO DELLA PORTAFOGLIAZIONE

Ci vengono forniti dei dati previsionali e di conseguenza non certi di quelle che saranno le logiche sui trasferimenti del personale a seguito dello spostamento dei PTF dal Retail alle altre realtà di BDT avvenuto il 18 gennaio.

Saranno quindi individuati una decina di colleghi che andranno a rafforzare il perimetro Imprese con una mobilità che potrà essere allargata. Si ricercheranno figure di Addetti e di Gestori puntando alla saturazione dei PTF e dando la preferenza ai colleghi di provenienza ex Small. Il tutto indicativamente entro il 10 febbraio.

Da parte nostra abbiamo evidenziato una notevole imprecisione nella comunicazione di chi fossero i clienti oggetto dei trasferimenti di PTF con liste di nominativi che cambiavano ogni giorno. Alla fine i passaggi sono stati effettuati ma non sono definitivi, in attesa di aggiustamenti presumibilmente entro fine mese. Nel mentre il

disagio, sia dei colleghi nel gestirli, che della clientela, nel non sapere chi è il proprio referente ed addirittura non aver certezza di dove sia radicato il loro rapporto di conto, è palese.

Un passaggio gestito con una precisione discutibile mentre è evidente la dicotomia nel chiedere ai colleghi Gestori previsioni, dati, successi precisi, mentre, quando si tratta di importanti temi organizzativi la precisione non sembra altrettanto importante.

Pare sia obbligatoria solo dal basso verso l'alto e non essere invece richiesta al management.

Il mondo Imprese già oggi è in difficoltà e ci domandiamo il senso di questi passaggi di Clientela che rientra marginalmente nel Target che dovrebbe avere un mondo Imprese, annacquando in qualche modo anche la professionalità dei Gestori ed aumentando le criticità già esistenti.

RETAIL;

Abbiamo anche chiesto conferma relativamente al fatto che questo svuotamento di clienti dalla Rete verso gli altri Territori non prelude ad impatti sui PTF da assegnare ai Gestori PAR, che nelle logiche dell'accordo sui Ruoli Professionali fotografa la situazione a luglio, agosto, settembre 2015 dovendola mantenere sostanzialmente invariata.

Una cosa è definire le complessità delle filiali a quella data, che è un elemento già noto, un'altra è non definire con esattezza gli altri elementi, sempre riferiti allo stesso periodo, spostando in avanti la dichiarazione numerica e qualitativa di riferimento di ogni singola Agenzia.

La corretta procedura per un valido confronto sarebbe stata quella di dichiarare le complessità delle filiali e le caratteristiche dei PTF al loro interno, successivamente procedere con l'affinamento della portafogliatura, e verificare quindi con facilità che il risultato sui "pesi" fosse effettivamente uguale a prima.

Scopriamo invece i giorni seguenti questo l'incontro (18 gennaio) che le Agenzie ed i colleghi si troveranno con dei diversi PTF , se non addirittura senza.

Complessivamente il giorno 20 c.m. risulta che sono venuti meno ben 853 portafogli: l'impatto di questo intervento va ben oltre la mera manutenzione illustrata a novembre!

Informazione che durante l'incontro non abbiamo ricevuto.

Il 20 gennaio inoltre viene comunicato, in merito all'applicazione dell'accordo sui ruoli professionali, che l'Azienda ha disposto la comunicazione ai gestori della complessità dei portafogli indicativamente a fine febbraio. Mentre nel corso dell'incontro non ci è stata prospettata nessuna previsione.

Sono situazioni che creano sfiducia e tensioni e che negano trasparenza e qualità di clima Aziendale.

Arrivare a questi incontri ed alle domande più scottanti ricevere la risposta "non lo sappiamo, questo dato non è in nostro possesso, etc etc," è quanto mai disarmante e crea grossi dubbi sull'utilità della Trimestrale prevista per ottenere risposte dai rappresentanti della Banca.

E' comunque un meccanismo che si ripete ad ogni convocazione e come UILCA riteniamo difficilmente accettabile che non si conosca, ad esempio, da quanto tempo sono in sospenso le richieste di part time non accolte, o non sapere, a precisa domanda, quanti saranno, i clienti oggetto di affinamento dei PTF, affermando da parte Aziendale di non avere i numeri sulle singole Filiali e cadendo dalle nubi quando sono le OO.SS. a dimostrare che l'impatto numerico già noto alle Filiali coinvolte è molto lontano da quello che ci era stato ventilato. E così via....

Un caro saluto.

Uilca INTESA SANPAOLO AREA VENEZIA
Le RSA ed il coordinatore territoriale