



TRIMESTRALE LUGLIO 2019: BASTA CON LE IPOCRISIE

In data 12 luglio si è svolto l'incontro trimestrale alla presenza dei rappresentanti aziendali delle Relazioni Industriali e Servizio Personale, oltre alla nuova direttrice commerciale retail.

DATI ANDAMENTALI

La Direzione Regionale risulta prima a livello nazionale, con presumibile soddisfazione del suo direttore, ma ciononostante i dati risultano negativi sia in termini commissionali che di masse gestite, mentre tiene il comparto imprese, rispetto allo stesso periodo 2018.

Il dato più eloquente riguarda il comparto tutela, che vede un aumento del 70% rispetto allo scorso anno.

Abbiamo evidenziato la difficoltà costante dei colleghi nel gestire le relazioni con la clientela visto l'impovertimento - in linea generale - dei portafogli, che solo recentemente hanno dato segni di ripresa. L'incidenza delle commissioni, le indicazioni commerciali spesso contraddittorie, supporto insufficiente sono gli elementi che hanno inciso fortemente nella gestione del risparmio dei nostri clienti.

PROGETTO PULSE

L'Azienda ci ha fornito finalmente i primi dati sulla costituzione della filiale Pulse di Viareggio: individuato lo stabile nella ex filiale di piazza Dante, davanti alla stazione ferroviaria, in cui saranno eseguiti i lavori di ristrutturazione necessari. Indicativamente la partenza dovrebbe avvenire nel mese di ottobre, salvo prolungamenti tecnici/operativi.

I colleghi coinvolti saranno di nuovo colloquiati.

Abbiamo nuovamente stigmatizzato le modalità di conduzione del progetto, la mancata informativa alle OO.SS territoriali e i toni discutibili di molti dei colloqui svolti. Oltre a questo, risulta molto poco credibile il tentativo aziendale di spacciare la destinazione Pulse come opportunità professionale. Se è assolutamente auspicabile creare presidi che garantiscano occupazione stabile e dignitosa, è evidente che le professionalità acquisite dai colleghi coinvolti saranno difficilmente spendibili all'interno di una struttura che si occuperà di un segmento limitato di lavorazioni, oltretutto con clientela che attraversa difficoltà di vario genere, e non semplice da gestire. Per questo abbiamo richiesto particolare attenzione per scongiurare rischi futuri di eventuali "burn out" dei colleghi, prevedendo percorsi di formazione costante e specifica, oltre a periodi di "decompressione" che evitino situazioni di stress lavoro correlato.

LAVORI IN CORSO

Abbiamo evidenziato difficoltà sempre maggiori nelle filiali oggetto di ristrutturazione, che creano situazioni al limite del sopportabile in merito a rumorosità e polveri negli ambienti dove si deve continuare a lavorare contestualmente anche ad interventi pesanti.

L'azienda riferisce che le ditte sono tenute a rispettare alcune indicazioni circa gli utilizzi dei mezzi più rumorosi, come i martelli pneumatici, che non devono avvenire durante il nostro orario di lavoro.

RILEVAZIONE NPS

Il mezzo di rilevazione scelto dall'azienda della soddisfazione del cliente rappresenta ulteriore elemento di appesantimento dell'operatività giornaliera dei colleghi.

Pur denunciandone da tempo i limiti non si intravedono margini di ripensamento. Lo strumento è quello, e non cambia. Dobbiamo essere bravissimi a convincere il cliente a darci 9 o 10. Peccato che spesso i clienti diventano detrattori per cause non dipendenti dalla nostra buona condotta o

competenza o volontà.

FORMAZIONE

Ennesima denuncia sull'inefficacia della formazione a distanza. Ennesima denuncia sull'impossibilità di fare pure quella. The answer is blowing in the wind.

MONITORAGGI

Abbiamo posto la seguente domanda alla delegazione aziendale: i direttori commerciali e i capoarea sono a conoscenza degli accordi sottoscritti a livello nazionale e aziendale in merito alle politiche commerciali?

Perché il caso, prontamente denunciato, della richiesta di due monitoraggi giornalieri sulla tutela, e sugli appuntamenti del giorno successivo (come se questi dati non fossero già a disposizione in ABC o Portale Più) pone due possibili alternative: o la filiera commerciale IGNORA gli accordi, e sarebbe grave vista l'attenzione loro riservata con la "scuola dei capi" e la miriade di comunicati pubblicati in questi anni, oppure consapevolmente non li riconosce, pensando di poter agire come se non esistessero, dato se vogliamo ancora più grave.

Riconosciamo l'intervento delle Relazioni Industriali a seguito della nostra denuncia e la relativa assunzione di responsabilità, ma non basta più intervenire sui singoli comportamenti quando la **cultura aziendale imperante è quella, SEMPRE, del risultato ad ogni costo, a prescindere da tutto e da tutti, del "metodo" come obiettivo e non come mezzo, delle forzature continue sulle vendite.**

Oltretutto ci risulta che il messaggio della scorrettezza dei monitoraggi richiesti non sia pervenuto in modo chiaro e senza ambiguità, come invece doveroso.

E per finire l'argomento che riassume tutto
IL CLIMA AZIENDALE

Non solo non è più tollerabile l'atteggiamento del *middle management* dell'Azienda, ma risulta ancora più disturbante l'ipocrisia delle frasi che la web tv ci rimanda del capo della Banca dei Territori: dire che il benessere delle persone è più importante dei risultati è palesemente sconfessato, ogni giorno, da tutta una serie di comportamenti e di atteggiamenti che l'azienda non può più far finta di non conoscere.

Perché i colleghi stanno sempre peggio e l'Azienda lo sa perfettamente.

Per questo motivo, visto il deterioramento continuo del clima lavorativo, a cui l'Azienda dà risposte parziali e non risolutive, indiremo a partire da settembre le assemblee dei lavoratori per la costruzione di un percorso vertenziale con l'obiettivo di ottenere risposte efficaci al disagio crescente e ormai ineludibile dei lavoratori di questa Azienda.

Pistoia 20 luglio 2019

**Segreterie Coordinamento Intesa - area Pistoia e Lucchesia
First Cisl - Fabi - Fisac Cgil - Uilca - Unisin**