



# UNITÀ SINDACALE INTESA SANPAOLO

SEDE LEGALE: Via Mercato, 5 - 20121 Milano Tel. 02 860437 - Fax 02 89011448 - E-mail: info@falcrintesa.it

## SEDI DECENTRATE

BRESCIA: Via Viotto, 21 - 25125 Brescia Tel. 030 2429572 - Fax 030 2450036 - E-mail: falcribrescia@gmail.com

PAVIA: Via Bossolaro, 5 - 27100 Pavia Tel. 0382 33102 - Fax 0382 308378 - E-mail: falcripv@alice.it

TORINO: Corso V. Emanuele II, 111 - 10128 Torino Tel. 011 5619967 - E-mail: info@falcrintesa.it



## PRESSIONI COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

### *temi non più trascurabili sui quali sta lavorando il Comitato Welfare*

Le crescenti ed indebite pressioni alla vendita, unitamente al progressivo deterioramento della qualità di vita relazionale nell'ambiente di lavoro in pressoché tutte le aziende del Gruppo, sono stati oggetto di ripetute denunce da parte di UNISIN. Tali problemi si sono peraltro acuiti con l'adozione del cd "Nuovo Modello di Servizio".

L'Azienda sembra essersi convinta che luoghi di lavoro inquinati da comportamenti scorretti e censurabili sono un concreto ed insormontabile ostacolo alla creazione di relazioni serene, improntate alla correttezza e fiducia con il Personale e la Clientela, che sono invece condizioni essenziali per il raggiungimento di obiettivi di risultato economico durevoli nel tempo.

L'Azienda ha quindi preso le distanze da tutte quelle condotte sconvenienti che deteriorano il clima lavorativo e dalle distorte interpretazioni delle proprie politiche commerciali che si manifestano in pressioni alla vendita del tutto fuori luogo e potenzialmente dannose nella relazione con la Clientela.

Ha inoltre posto tali argomenti allo studio del Comitato Welfare, composto da rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali e dall'Azienda stessa, con l'obiettivo di individuare soluzioni condivise.

All'avvio dei lavori – lo scorso aprile – sono state identificate molteplici criticità, tra le quali - per brevità – citiamo solo:

- ✚ utilizzo di strumenti di reportistica e di esasperante controllo dell'attività giornaliera difformi dagli strumenti aziendali autorizzati, frutto di personali iniziative dei singoli;
- ✚ rapporti gerarchici inquinati da modalità relazionali irrispettose della dignità delle persone ed in palese contrasto con le Policy Aziendali ed il Codice Etico;
- ✚ strumenti e procedure del tutto inadeguati al raggiungimento degli obiettivi dati e di ostacolo alle sinergie tra filiere commerciali, scarsa conoscenza ed uso della piattaforma ABC;
- ✚ budget la cui assegnazione e comunicazione è lasciata all'iniziativa dei Direttori di Area, Direttori Commerciali e di Regione che - in taluni casi - li trasformano in strumenti di sfrenata ed incontrollabile competizione;
- ✚ un Nuovo Modello di Servizio che non è stato adeguatamente spiegato e compreso e che ha introdotto nuovi ruoli per i quali non è stata assicurata una adeguata preparazione professionale.

L'Azienda ritiene che le soluzioni ai problemi evidenziati siano da individuare nella "Formazione": spiegare ai vari Responsabili l'uso della reportistica e dei processi di lavoro corretti, educare ad una politica commerciale etica e sostenibile.

La gravità della situazione denunciata, tuttavia, esige l'adozione anche di ulteriori e diverse misure, in affiancamento alla pur importante Formazione, i cui benefici, per forza di cose, non potranno apprezzarsi che in tempi medio lunghi.

UNISIN, quindi, unitamente alle altre Organizzazioni Sindacali, ha chiesto all'Azienda di intervenire nell'immediato con una serie di misure, tra le quali:

- chiarire a tutti i Responsabili l'uso e la frequenza degli strumenti ufficiali di reportistica da utilizzare, mettendo un immediato stop ad iniziative personali;
- mettere tutti i Colleghi a completa conoscenza delle Politiche Commerciali dell'Azienda e chiarire finalmente i ruoli connessi al Nuovo Modello di Servizio ed i profili professionali utili a ricoprirli;
- comunicare ufficialmente i budget assegnati, e vigilare affinché i "rilanci" - frutto di iniziative personali dei vari livelli di comando intermedi - siano subito fermati e adeguatamente perseguiti;
- adottare misure punitive da comminare ai responsabili delle storture sin qui denunciate, e necessarie a far rispettare davvero le corrette direttive aziendali.

Il prossimo incontro del Comitato Welfare – sul quale Vi terremo aggiornati - è previsto per la fine del mese di maggio.