



## IN ATTESA DI...

In attesa d'incontrare l'Azienda in occasione della prima Trimestrale del 2016 che interesserà tutto il territorio della Regione Lombardia, vogliamo portare alla vostra attenzione alcune delle problematiche che riguardano la nostra Area e che affronteremo con la delegazione aziendale.

### **POLITICHE COMMERCIALI**

*Dall' accordo del 7 ottobre 2015:*

*“la rilevazione dei dati commerciali, finalizzati anche a dare riscontro al personale circa il posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, è effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda. Qualora fosse necessario integrare le rilevazioni con dati non presenti a sistema, la richiesta deve essere veicolata attraverso canali e comportamenti improntati al rispetto dei principi di cui al presente accordo, senza inutili ripetizioni.”.*

Ciò significa che non sono ammesse richieste di report su fogli Excel, con e-mail o altro, se i dati richiesti sono reperibili in ABC, PORTALE PIU' o ALTRI STRUMENTI dell'Intranet Aziendale.

Ci aspettiamo quindi che si intervenga per far ritirare tutti i moduli che quotidianamente i colleghi sono costretti a compilare e che, a nostro avviso, servono solo come ulteriore strumento di pressione commerciale, peraltro ultimamente molto cresciuta. Tale spasmodica ricerca di risultato, invece di essere un valido stimolo a lavorare meglio, rischia di diventare un serio problema, a volte anche dal punto di vista psicologico, per tutti i colleghi impegnati in prima persona nei rapporti con la clientela.

### **FORMAZIONE**

Il rimescolamento dei portafogli e gli svariati cambi di ruolo attuati hanno di fatto impedito a molti colleghi di acquisire le competenze necessarie, con il conseguente rischio di commettere errori o di non fornire un servizio adeguato, trovandosi a operare in un contesto di mercato così difficile.

Si richiama quindi la necessità di incrementare la formazione e, ovviamente, non solo quella “online” che, come già denunciato diverse volte, risulta di difficile fruizione (postazioni di lavoro quasi tutte esposte al contatto con la clientela, impedendo di fatto la concentrazione e la continuità nella svolgimento).

### **APPUNTAMENTI**

Premesso che l'organizzazione del lavoro è di competenza aziendale, non è certo imponendo l'applicazione di questo metodo che si possono risolvere tutti i problemi che affliggono le filiali: procedure obsolete o che non interagiscono tra loro e che costringono i colleghi a ripetere, in modo poco efficiente, le stesse cose più volte, continua riorganizzazione degli orari, frequenti cambi di gestore, con conseguente disorientamento e malcontento della clientela ecc.

Denunciamo l'“assillante” richiesta di “riempire” quotidianamente l'agenda di appuntamenti a prescindere dalla tipologia di filiale. In particolare evidenziamo la difficoltà dei gestori imprese, considerato che una

corretta gestione delle pratiche e una giusta valutazione del merito creditizio richiedono tempi adeguati, anche di condivisione con le strutture interne, per evitare, in un ambito così delicato, di prendere decisioni affrettate o improntate al risultato a tutti i costi, con il rischio di incorrere successivamente in provvedimenti disciplinari.

### **TRASFERIMENTI**

A proposito di trasferimenti, abbiamo registrato nella nostra Area una sorta di corto circuito tra le diverse funzioni aziendali (Gestori del Personale, Direttori di Area e Direttori di Filiale). Infatti alcuni Direttori, soprattutto nella Divisione Personal, non sono stati coinvolti né informati sul trasferimento di persone facenti parte dell'organico delle proprie filiali. Ora ci sembra di assistere a una sorta di partita a tennis sull'attribuzione di responsabilità fra chi prende le decisioni e chi le subisce: ci piacerebbe capirne i meccanismi.

La creazione di micro aree ha reso ancora più difficile la mobilità tra territori. Sicuramente ciò è ben lontano da quanto riportato nell'accordo di secondo livello, firmato il 7 ottobre 2015 nel capitolo "Politiche commerciali e clima aziendale", che recita:

*"E' altresì condiviso l'obiettivo di favorire forme di comportamento coerenti..... al fine di migliorare il clima aziendale, o spirito di squadra e i rapporti di collaborazione e cooperazione fra colleghi, orientando le azioni dei singoli attraverso forme e modi che rispettino i principi e le professionalità, l'impegno, la privacy e la dignità del personale, nel rispetto delle normative vigenti..."*

### **LYNC**

Il servizio, che permette riunioni, formazione e comunicazioni a distanza, è indubbiamente innovativo e vantaggioso dal punto di vista economico e del risparmio del tempo altrimenti necessario agli spostamenti dei colleghi; allo stesso tempo però constatiamo che viene utilizzato in maniera eccessiva, sia per numero di sessioni, che per gli orari nei quali queste avvengono, sconfinando frequentemente nella pausa pranzo o oltre l'orario di lavoro del personale. A volte, in occasione di sessioni plenarie alle quali "devono partecipare tutti i colleghi", si determinano situazioni paradossali, con il personale della filiale assiepato intorno alla postazione abilitata al lync ed i clienti che vagano disorientati tra sportelli e uffici deserti.

Richiamiamo le funzioni aziendali competenti ad esigere a tutti i livelli il rispetto della normativa vigente in materia di orari di lavoro e al riconoscimento delle eventuali maggiori prestazioni lavorative e/o degli straordinari.

VOGLIAMO QUI RINGRAZIARE PUBBLICAMENTE QUEI DIRETTORI CHE CERCANO DI FILTRARE E DI VALUTARE REALISTICAMENTE LE CONTINUE RICHIESTE AZIENDALI, IN UN CLIMA RISPETTOSO DELLA DIGNITA' DEI COLLEGHI.

RICORDIAMO AI COLLEGHI CHE E' ATTIVA LA CASELLA E-MAIL "IOSEGNALO@INTESASANPAOLO.COM" PER DENUNCIARE, ANCHE TRAMITE L'INTERESSAMENTO DEL SINDACATO, COMPORTAMENTI INADEGUATI.

**SEGRETERIE DI COORDINAMENTO AREA LOMBARDIA OVEST**

Como, 9 Marzo 2016