



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI INTESA SANPAOLO AREA SARDEGNA

Incontro trimestrale Area Sardegna del 10.07.2016

La riunione è stata aperta dalla comunicazione aziendale sui principali indicatori riferiti al territorio dell'Area sindacale sarda in materia di personale, attuazione degli accordi di Ottobre 2015 su inquadramenti e complessità dei portafogli, trasferimenti, ferie , part time e banca delle ore.

Ha fatto seguito un breve intervento del capo del personale della Dir. T.U.L.S. in materia di risultati commerciali. Il dott. Sartori ha evidenziato un ritardo generalizzato rispetto agli obiettivi prefissati, ricordando comunque la difficile situazione di mercato con la quale occorre confrontarsi.

L'incontro ha poi toccato le principali problematiche, in particolare:

Pressioni Commerciali e clima aziendale. Il tavolo sindacale ha rappresentato per l'ennesima volta il quadro di soffocante pressione nel quale i lavoratori si trovano costretti a operare. Si è ribadito che tale stato di cose non è oltremodo tollerabile, abbiamo chiesto all'azienda di attivarsi immediatamente per far cessare tutti i comportamenti non allineati agli accordi sottoscritti in materia. E' stata ribadita la nostra ferma contrarietà ad un sistema di lavoro fondato esclusivamente su continue focalizzazioni e "mesi insieme".

Le risposte forniteci NON SONO STATE SODDISFACENTI; in particolare ci è stato risposto che le iniziative di cui sopra altro non sono che la proiezione mensile del focus trimestrale, **sinceramente per i colleghi cambia molto poco**, rimane il fatto che le focalizzazioni sono una "caratteristica" della nostra Direzione Regionale e che sono uno strumento di pressione che si aggiunge alle altre attività commerciali da presidiare, alla pianificazione asfissiante delle attività ed alle altre "priorità".

Per i colleghi restano le difficoltà e l'enorme disagio che ci manifestano quotidianamente.

Allo stesso modo abbiamo portato all'attenzione dell'Azienda una recente comunicazione proveniente dalla direzione commerciale TULS nella quale si chiedeva ai Direttori di Area di fornire il dato del numero degli appuntamenti giornalieri di ciascun gestore. Di fronte alla nostra protesta contro il costante controllo sulle agende dei gestori, l'Azienda ha affermato che l'intenzione è solo quella di verificare l'applicazione del metodo di lavoro e non i risultati ottenuti dal singolo lavoratore. Nel caso di specie, poi il capo del personale ha precisato che a suo parere non si trattava di una mail diretta ai singoli gestori ma ai soli Capi Area i quali avrebbero potuto verificare il dato relativo alle proprie 13 filiali (in media) utilizzando i sistemi in dotazione all'Azienda, se è l'interpretazione corretta e non può che esserlo, essendo autentica, non rimane che farla osservare in toto.

Ribadiamo che tale modus operandi consegue il solo risultato di far sentire inadeguati e poco motivati i lavoratori che hanno sempre dato prova, in questi anni, di elevata professionalità e senso del dovere, costantemente accompagnati dal raggiungimento di ottimi risultati operativi. Non capiamo pertanto la necessità ed il senso di una strategia aziendale la cui unica conseguenza è quella di minare la serenità dei colleghi condizionandone pesantemente la vita dentro e fuori le unità lavorative.

Ricordiamo a tutti i colleghi l'importanza di segnalarci gli abusi, in maniera tale da consentirci di avviare i processi di segnalazione previsti dall'accordo sulle pressioni commerciali.

Organici. Per l'ennesima volta abbiamo lamentato le pesanti difficoltà che si registrano nelle zone del Nuorese e della Gallura. Continuiamo a ricevere e a riportare le lamentale dei colleghi e della clientela, ma senza sortire effetto alcuno. Non è pensabile continuare a gestire la complessità di questi territori con un organico ridotto all'osso. L'acquisto di posizioni di mercato passa anche per il miglioramento della qualità del servizio offerto che è messa a dura prova dalla situazione descritta. L'azienda non può continuare a contare sull'abnegazione dei colleghi per supplire ai suoi difetti organizzativi. La soluzione al problema passa necessariamente per le assunzioni di personale. Ci è stato risposto che al momento le uniche assunzioni previste sono quelle per la filiale on line o comunque finalizzate a specifici progetti ma non riferite ad un singolo territorio. Riteniamo che si tratti dell'ennesima riprova del disinteresse aziendale per quei territori dei quali ci si ricorda solo ed esclusivamente quando si assegna il budget.

Valutazioni. Nel corso dell'incontro si è anche discusso dei recenti sviluppi in materia di ricorso contro le valutazioni. Le OO.SS. hanno contestato il fatto che su 13 ricorsi presentati ne sia stato respinto il 100% ; tale percentuale fa senz'altro dubitare della validità di tale strumento per la tutela delle ragioni dei lavoratori. Si è sottolineato che in nessun caso, in sede di contestazione si sia potuto aprire un confronto diretto col valutatore che mai è stato convocato insieme al valutato. Spesso, poi, è emerso che non sono stati effettuati dei colloqui intermedi (mid year review) che senz'altro avrebbero potuto evitare, in molte circostanze, che la valutazione venisse conosciuta dal lavoratore quando ormai non c'era possibilità alcuna di apportare dei correttivi alla propria azione, disattendendo pertanto la ratio dell'istituto stesso e la funzione per il quale è stato creato.

Per parte sua, l'Azienda ha difeso il proprio operato in sede di esame dei ricorsi, ribadendo di avere esaminato scrupolosamente tutti i casi e di non aver individuato elementi tali da far rettificare la valutazione contestata. E' stato preso però l'impegno, dal prossimo anno, di far sempre partecipare il valutatore in sede di contestazione. In secondo luogo, l'Azienda ha affermato che sensibilizzerà immediatamente tutti i valutatori ad avviare senza ritardo i colloqui di medio termine con il personale.

Direttori di Area. E' stato nuovamente richiesto all'azienda di declinare con precisione quali siano le competenze dei Direttori di Area. Si assiste troppo spesso a situazioni che lasciano intendere l'esistenza di una sorta di competenza anche in settori diversi dal coordinamento commerciale, quali ad esempio la gestione del personale.

Non solo, spesso abbiamo ricevuto segnalazione del fatto che i Direttori di Area interloquiscono direttamente con i gestori invece che riferirsi direttamente ai responsabili di filiale, contribuendo, di fatto, a delegittimarne la figura e il ruolo all'interno della unità lavorativa, e alimentando tensioni delle quali non se ne sente il bisogno.

L'Azienda ha ribadito che la figura in esame sovraintende alle filiali che le sono assegnate ma che non ha alcuna competenza in materia di gestione del personale, DI QUESTO SE NE TENGA CONTO, una volta per tutte.

Sul secondo punto, il responsabile del personale ha risposto che si ritiene legittimo il colloquio tra direttore di area e singolo gestore, evidenziando però l'opportunità che lo stesso sia effettuato solo in accordo col responsabile di filiale!!.

Le OO.SS. prendono atto di quanto dichiarato e auspicano per il futuro una più puntuale declaratoria di compiti e funzioni di questa figura professionale, sia nell'ottica di una maggiore chiarezza che in quella di certezza del proprio interlocutore.

Filiale on line ; Banca Estesa ; Mutui. Abbiamo consegnato ai referenti aziendali l'ordine del giorno dell'assemblea recentemente tenutasi presso la filiale on line di Cagliari ribadendo la necessità che venga garantita ai colleghi un'ampia e completa formazione, che gli organici vengano implementati anche superando il requisito della volontarietà per l'accesso alla stessa. L'azienda ha ribadito che per la particolarità del lavoro svolto si ritiene preferibile mantenere il requisito della volontarietà. Viene inoltre confermato l'impegno ad incrementare la formazione del personale nonché alla assunzione di nuovo personale, sempre in ottica complessiva di direzione regionale.

I referenti aziendali hanno espresso soddisfazione per i risultati ottenuti dall'iniziativa di banca estesa. L'iniziativa resta pertanto confermata nell'area Sardegna senza particolari modifiche. Le oo.ss. non condividono lo stesso entusiasmo ritenendo che spesso e volentieri l'apertura in orario esteso abbia avuto come conseguenza un peggioramento della qualità del servizio considerata la diminuita presenza di personale in determinate fasce orarie. In secondo luogo si è ulteriormente ribadito che nella fascia oraria dalle 18.30 alle 20.00 si registra una scarsa presenza di clienti tale da far dubitare della necessità di tenere aperta la filiale, **oramai unica rimasta, di Cagliari Viale Bonaria**. Segnaliamo inoltre che tutti i colleghi che lavorano con fascia oraria fino alle 18.30 non si sono visti riconoscere le 23 ore di banca delle ore in unica soluzione così come previsto. I referenti aziendali hanno riferito di problemi tecnici su SAP, ma hanno comunque preso l'impegno a definire la questione nel breve periodo.

E' stata poi esaminata la situazione dell'ufficio concessione mutui. La struttura serve oltre 400 filiali di Lazio e Sardegna e riesce a svolgere la propria attività rispettando i tempi di lavorazione previsti. Le organizzazioni sindacali hanno ribadito che i risultati ottenuti si devono in gran parte alla responsabilità dei colleghi che mandano avanti il lavoro tra mille difficoltà. In particolare diventa urgente, vista la mole di pratiche, potenziare l'ufficio con nuovi innesti.

L'azienda ha risposto che nel breve periodo, 4 nuove risorse verranno assegnate alla struttura. Con l'occasione si è pure precisato che al momento, in seguito a difficoltà tecniche, non è stato rilasciato il nuovo processo mutui. Si ripartirà nel breve mantenendo in vita per tutto il tempo necessario un doppio binario in maniera tale da sopperire agli eventuali blocchi procedurali.

Figure specialistiche , offerta fuori sede. Abbiamo rappresentato all'azienda il nostro rammarico per la soppressione di diverse figure specialistiche presenti in sede d'area che fornivano un importante supporto ai colleghi gestori. Secondo la nostra controparte, in realtà tali figure sono state implementate, pur presentando diverse peculiarità, soprattutto nel territorio imprese.

Il responsabile del personale per la direzione TULS, ha comunicato che, in seguito alla dematerializzazione in atto, nel breve sarà possibile estendere la possibilità di esercitare l'offerta fuori sede anche ai colleghi delle aree professionali.

Le Organizzazioni Sindacali prendono atto delle risposte, sia pur parziali dell'Azienda, riservandosi tutte le necessarie iniziative volte a superare tutte le criticità segnalate **con particolare riferimento al tema delle pressioni commerciali, delle criticità d'organico e dei sistemi di valutazione del personale.**