



Sinfub



## Incontri trimestrali 7/11 novembre 2016 Direzione Regionale Milano

Lunedì 7 e venerdì 11 novembre si sono svolti gli incontri trimestrali delle Aree della Direzione Regionale Milano Città e Provincia, come previsto dal Protocollo Relazioni Industriali, con la presenza del Direttore Regionale, dei Coordinatori Commerciali, delle Relazioni Industriali e dei rappresentanti della Direzione Immobili e della Prevenzione, Protezione, Sicurezza.

Come di consueto vi è stata l'esposizione dell'andamento economico della Direzione Regionale, illustrato dal Direttore Regionale e dai Coordinatori dei tre territori commerciali.

Dati ovviamente distanti dal raggiungimento di budget ambiziosi e motivo di preoccupazione sull'andamento del conto economico, col permanere dell'attuale politica dei tassi e della relativa compressione dei margini; con un eccesso di liquidità, la forte resistenza della clientela ad uscire dalla raccolta diretta e ancora un 40% di clientela "non presidiata".

La Direzione Regionale sottolinea, però, anche gli elementi positivi. Il lavoro sulla qualità oltre che sulla quantità, i dati sulle erogazioni a medio/lungo su tutti e tre i territori commerciali, la crescita professionale in quotidiano miglioramento, l'avvio di un percorso dedicato ai gestori aziende retail, il miglioramento della qualità del credito. Anche se prevalgono le preoccupazioni sull'andamento da qui a fine anno e sul ritardo nei confronti degli altri territori; preoccupazioni che si replicheranno nel 2017.

*Abbiamo sottolineato come il principale problema vissuto dai colleghi sia il deterioramento del clima lavorativo causato da pressioni indebite per quantità e tenore e mancato rispetto dell'accordo sulle politiche commerciali. Pur apprezzando le diverse iniziative della Direzione Regionale per cercare di costruire un clima di condivisione e di coinvolgimento nelle scelte, sono ancora troppi i comportamenti disallineati di molti "capi" e non si intravedono segnali che con evidenza cerchino di disincentivare le richieste non coerenti ed eliminare i comportamenti non corretti. Prendendo atto che la Direzione sta lavorando sulla cultura manageriale dei capi, a partire dalla formazione mirata, ci sembra evidente che ad oggi i risultati sono davvero scarsi.*

*Riteniamo, pertanto, che il problema pressioni commerciali, segnalato da tutte le aree, richieda una profonda riflessione e valutazione, sia a livello centrale che periferico, in un'azienda che, attualmente, dimostra di non avere la capacità o la volontà di risolvere situazioni critiche più volte denunciate.*

**Part Time.** Pur in presenza di una percentuale significativamente alta di pt le domande in sospeso sono solo 5. Abbiamo invitato l'Azienda a continuare con una politica di accoglimento delle nuove domande e dei rinnovi, a sostegno di una effettiva conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

**Gestione CSA/casse.** Abbiamo segnalato come, ad oggi, ogni filiale ha un proprio modus operandi, sia in merito al tema sicurezza, sia riguardo all'organizzazione del lavoro nel comparto dei Gestori Base. Abbiamo chiesto disposizioni scritte per quanto riguarda le modalità operative di gestione delle CSA e, viste le ormai numerose filiali con cassiere unico e orario di cassa 8/16, di ricordare che l'adibizione individuale all'operatività di cassa è di sei ore e trenta e, quindi, in quelle realtà è d'obbligo far turnare due Gestori Base.

**Filiali New Concept.** Abbiamo elencato le non poche problematiche presenti nelle Filiali allestite col modello New Concept e le difficoltà che si possono già intravedere rispetto alle previste nuove partenze. Abbiamo chiesto un report sul dettaglio dei problemi rappresentati. Ribadiamo che per attuare correttamente il modello previsto, che si basa su un'accoglienza efficiente, occorre implementare gli organici delle filiali interessate, investendo nel progetto per avere i risultati attesi e permettere un corretto svolgimento delle attività.

**Filiali Flexi.** Dall'ultima trimestrale 4 filiali sono ritornate all'orario tradizionale. Allora si parlava di una richiesta che riguardava 15 Filiali della Direzione Regionale. Visto che le motivazione permangono (impossibilità di gestire i turni per carenza di personale, scarsissimo ritorno commerciale) e, anzi, riguarderebbero un numero anche maggiore di punti operativi, abbiamo chiesto che la Direzione sostenga con forza quella richiesta.

**Filiale on line.** Dopo l'inserimento di 13 risorse dalla rete tradizionale (che aveva permesso l'accoglimento delle domande di trasferimento in uscita) per un progetto che prevedeva un percorso formativo di circa un anno, 9 colleghi hanno deciso di continuare l'esperienza nella Fol e 4 di ricollocarsi in rete. Altre risorse verranno coinvolte, su base volontaria, nel ripetersi dell'iniziativa.

**Filiali Imprese.** Abbiamo chiesto i dettagli dell'allineamento al modello organizzativo. In pratica una organizzazione del lavoro che (visto la carenza di addetti imprese e l'impossibilità di avere un numero di addetti pari al numero dei gestori) prevede team di addetti: si sono lasciate libere le filiali di valutare se lavorare con team specialistici (una sola attività svolta) o con team che svolgono tutte le attività. L'azienda ha dichiarato che, anche nel caso di team specialistici, l'attività dovrà essere gestita per un numero limitato di mesi (indicativamente sei) per poi attivare una rotazione delle attività (per evitare la catena di montaggio, senza possibilità di crescita professionale). L'allineamento, oggi partito in un numero limitato di Filiali, si completerà nei prossimi mesi, anche tenendo conto delle difficoltà, a volte impossibilità, logistiche ad affrontare il cambiamento di organizzazione del lavoro. Per quanto riguarda, invece, il decentramento dell'operatività estero sulle filiali della città, l'iniziativa è ferma agli hub individuati inizialmente (per evidenti motivi di carenza di personale formato sulle attività estero), anche se qualche risorsa (parliamo di poche unità) è stata inserita in un percorso di formazione.

**Gestione del Personale.** In una Direzione Regionale che in un anno ha visto circa mille trasferimenti, e circa 1.400 colloqui gestionali, diventa imprescindibile una gestione del personale che non abbia come unica bussola il business (e quindi non sia teleguidata dai Direttori di Area o di Filiale) ma che abbia come coordinate (pur tenendo presente anche le esigenze commerciali, per carità) la crescita professionale dei colleghi e la conciliazione tempi di vita/di lavoro, riducendo dove possibile inutili chilometri di pendolarismo. Fondamentale uscire dalle gabbie chiuse dei perimetri delle singole Aree o dei territori di competenza dei singoli gestori del personale, che si trovano in difficoltà, in questo tipo di organizzazione, ad attuare correttamente gli accordi sottoscritti. In tema di trasferimenti, abbiamo ribadito la necessità di applicare le norme già previste per i colleghi che hanno grossi disagi e tragitti oltre i 70 km, auspicando che la disponibilità aziendale, più volte espressa, possa concretizzarsi in tempi brevi.

**Ufficio Mutui.** Avevamo posto con forza il problema dei carichi di lavoro eccessivi dell'Ufficio Supporto Tecnico di Sesto San Giovanni (vedi precedente volantino “Nuovo Processo Mutui: siamo al collasso!!!”). Avevamo una situazione insostenibile col blocco dell'operatività riguardo un prodotto che in questa fase è uno dei pochi “prodotti sicuramente attrattivi” per la clientela.. Chiedevamo l'inserimento di colleghi esperti in supporto, la risoluzione in tempi rapidi dei problemi procedurali del nuovo applicativo e interventi formativi per i colleghi della rete e per gli istruttori.

La Direzione Regionale ha recepito le problematiche, cercando una soluzione che ci pare più che positiva: è stata creata una Task Force di 10 persone che si occuperanno dell'istruttoria dei mutui. I colleghi sono già arrivati all'Ufficio Mutui. Inoltre è stato preso l'impegno congiunto al fine di monitorare con attenzione l'evoluzione della situazione, dei carichi e dei tempi di lavorazione dell'arretrato, con l'intento da parte nostra di ricercare situazioni strutturali.

Dobbiamo prendere atto che, per l'ennesima volta, malgrado le nostre osservazioni, l'azienda ha fatto partire un progetto di riorganizzazione in modo approssimativo. Ha creato una situazione di criticità ed emergenza in attesa del solito tardivo intervento di soluzione, richiesto peraltro dalle OOSS.

COME SEMPRE USCIAMO DALLA TRIMESTRALE MISURANDO LA DISTANZA TRA I PROBLEMI CHE SI VIVONO QUOTIDIANAMENTE NEI LUOGHI DI LAVORO E LA REALTA' VIRTUALE CHE L'AZIENDA E' SOLITA RAPPRESENTARE. SINORA LA BUONA VOLONTA' DEI COLLEGHI HA SOPPERITO A PROBLEMI, INCONGRUENZE E INCAPACITA' ORGANIZZATIVE. NONOSTANTE L'ECCESSIVO PESO DI PRESSIONI INDEBITE, INGIUSTIFICATE E CONTROPRODUCENTI. AUMENTA PERO', INEVITABILMENTE, IL SENSO DI DISAFFEZIONE E SI VANIFICA QUALSIASI TENTATIVO DI COSTRUIRE SENSO DI APPARTENENZA.

FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL CREDITO – UILCA – UNISIN

RR SS AA INTESA SANPAOLO SPA MILANO E PROVINCIA