



INCONTRO DI TRIMESTRALE REGIONALE

Regione Lombardia

In data 9 marzo si è tenuto a Como l'incontro di trimestrale regionale, presenti per parte aziendale il Direttore Regionale Graziano, il Responsabile Regionale del Personale Giacomini, i Direttori Commerciali dei tre "territori" Basei (Personal), Biraghi (Imprese), e Papini (Retail), Tura delle Relazioni Sindacali e Moroni della Direzione Immobili; come di consueto, Il Direttore Regionale ha esordito con una panoramica generale sul mondo Retail, Personal ed Imprese, toccando in particolar modo il tema del Mercato dei tassi sulle operazioni di breve termine.

A seguire le organizzazioni sindacali hanno ritenuto doveroso segnalare un clima aziendale estremamente pesante ed in costante tensione per le ripetute e asfissianti richieste, anche più volte durante la giornata, da parte delle funzioni commerciali aziendali, di compilazione di report, file, di comunicazione dei "pezzi venduti" e del "previsionale", del numero dei contatti e degli appuntamenti fissati, ecc.

A supporto delle situazioni descritte sono stati contestualmente consegnati alla delegazione aziendale alcuni documenti, palesemente in contrasto con quanto sottoscritto nell'accordo sulle politiche commerciali del 7 ottobre 2015.

Abbiamo poi evidenziato in modo particolare come le modalità e le tempistiche imposte per le lavorazioni delle campagne, oltre a non essere rispettose della professionalità delle/dei lavoratrici/tori, portano fatalmente a situazioni paradossali e non esattamente nell'ottica di soddisfare i bisogni del cliente: nel corso della scorsa settimana ci sono giunte continue segnalazioni di "direttive" diramate da alcuni capi area, responsabili e coordinatori commerciali al fine di dare priorità "assoluterrima" alle telefonate per fissare gli appuntamenti, anche rimandando appuntamenti già fissati in precedenza, di "chiudere" ad ogni costo i contatti, di spostarsi per svolgere queste attività in locali/uffici non visibili alla clientela in attesa, di "rendicontare" il tutto entro il quarto giorno dall'inizio di una campagna peraltro di durata mensile, (come si evince dalle slide della relativa guida commerciale). Il "metodo" è diventato il fine ultimo dell'attività commerciale, e non più il mezzo per aumentare i ricavi; tanto è vero che spesso alle/ai colleghe/ghi viene suggerito di "vendere" al cliente il prodotto oggetto della campagna, che sia la carta di debito o la polizza tutela, mettendo eventualmente a spese del conto economico della filiale il relativo canone.

Per l'ennesima volta è stata posta la questione della mancata formazione dei colleghi.

Troppo spesso vengono introdotti importanti aggiornamenti o nuovi prodotti, senza una efficace formazione preventiva. Le eventuali guide, sono da stampare e leggere a casa, durante il giorno ci sono le altre incombenze. I colleghi vengono mandati allo sbaraglio, si devono arrampicare sui vetri, le "figuracce" coi clienti non si contano più. Il sistema prevede: la formazione, forse, nel tempo, immediata invece le telefonate che sollecitano le vendite. Il buon senso richiederebbe il contrario. Anche la redditività ne avrebbe giovamento. Una migliore formazione e delle procedure funzionanti aiuterebbero a raggiungere dei buoni risultati in un clima più sereno.

Il Direttore Regionale e il Responsabile del Personale si sono detti immediatamente disponibili ad analizzare le criticità da noi descritte, che non ritenevano fossero così diffuse, per ricercare le soluzioni più idonee atte a risolverle; dobbiamo invece notare che da parte delle funzioni commerciali Imprese, Personal e Retail, da noi direttamente chiamate in causa, non è pervenuta alcuna risposta, proposta o una seppur minima reazione.

Pur essendo questo un dato che ci preoccupa, ciò rafforza al tempo stesso la nostra ferma convinzione nell'invitare tutte/i le/i colleghe/i a non lasciarsi intimidire da pressioni e/o minacce rispetto ai risultati e a socializzare i comportamenti scorretti, segnalandoceli tempestivamente; abbiamo bisogno della collaborazione di tutte/i perchè solo con un'azione collettiva possiamo vivere meglio.

Nel prosieguo dell'incontro, ci è stata data informativa riguardo ad una serie di argomenti, che elenchiamo di seguito:

- ☐ l'Azienda inizierà già dalla prossima settimana ad incontrare i gestori Imprese per “rassicurare e informare i colleghi sugli obiettivi della Banca” precisando che non si tratta di incontri di taglio commerciale ma di “ascolto” dei colleghi;
- ☐ l'Ufficio del Personale ha pianificato e ha già avviato una serie di colloqui in filiale che interesseranno tutte/i le/i colleghe/i, nell'ottica di conoscere meglio aspettative, bisogni e aspirazioni di ciascuna/o;
- ☐ la Direzione Immobili conferma l'intenzione della Banca di aprire una filiale “new concept” in ogni capoluogo di provincia sul territorio nazionale.

16/03/2017

I COORDINATORI TERRITORIALI e le RR.SS.AA.
FABI - FIRST – FISAC – SINFUB - UILCA – UNISIN
INTESA SANPAOLO REGIONE LOMBARDIA