



## RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI INTESA SANPAOLO AREA SARDEGNA

# La pentola a pressione

Per l'ennesima volta si è superato il limite di sopportazione delle pressioni commerciali: il recente comunicato di tutte le RSA di Nuoro ed Oristano e la lettera aperta delle RSA di Olbia all'Ufficio Personale per l'assegnazione di budget non consentiti, spiegano bene quanto in realtà accade in tutta la Sardegna.

Aldilà delle responsabilità dei singoli nell'applicazione distorta del metodo commerciale (che quando si verificano saranno segnalate e stigmatizzate), la responsabilità è da ricondursi ai vertici aziendali ed alla Direzione Regionale.

Le molteplici priorità stabilite dall'Azienda sono riferite ad obiettivi di brevissimo periodo e di esclusivo carattere commerciale, spesso irraggiungibili che, per soddisfare la brama di incentivi dei "motivatori", fanno passare in secondo o terzo piano gli adempimenti normativi aziendali e di legge: quegli stessi per i quali entrano in gioco le responsabilità individuali dei colleghi.

I carichi di lavoro individuali non consentono di svolgere tutte le attività con la necessaria serenità, se le priorità date sono solo commerciali tutto il resto diventa secondario e le conseguenze possono essere (e spesso lo sono state) nefaste.

Se questo è il metodo che l'Azienda ha adottato **diciamo a chiare lettere che il metodo è sbagliato e non funziona!**

Ci permettiamo di suggerire come **priorità fra le priorità il rispetto per la dignità delle persone, del loro lavoro, la salvaguardia e la tutela professionale dai rischi operativi.**

## Sistemi operativi e nuovi programmi che non funzionano

Se in passato l'origine dei problemi era rappresentato dalle "sole" pressioni e dal metodo commerciale oggi, le continue e concorrenti priorità dell'offerta commerciale, la spasmodica attenzione al numero dei contatti con la clientela e l'inefficienza operativa dei sistemi sono elementi che aggravano il disagio dei Colleghi.

Abbiamo già denunciato la totale assenza di formazione per il software "nuovo sportello". Non riteniamo possibile il rilascio del principale strumento di lavoro senza formazione..

La ricerca spasmodica dell'aumento dei volumi commerciali attraverso focalizzazioni più o meno mascherate ed intensificazione delle attività lavorative, si scontra infatti con la

difficile realtà operativa delle filiali e dei presidi specialistici (su tutti valga l'esempio della filiera mutui).

**La maniacale attenzione al numero dei contatti con la clientela**, oltre che inficiare la qualità degli stessi con liste di nominativi spesso duplicati, è recentemente sfociata in interventi diretti dei Capi Area o di alcuni Direttori sulle agende dei colleghi. Per dimostrare che si erano lavorate tutte le liste sono stati inseriti i contatti con i clienti che non si erano potuti raggiungere. Tutto per dimostrare (a chi?) che si sono rispettate le "priorità" imposte. In altre parole fumo.

Inoltre l'instabilità operativa delle nuove procedure informatiche e la cronica mancanza di strumentazione (a partire, mero titolo esemplificativo, dai semplici scanner) non offrono ancora la necessaria sicurezza ed efficienza, finendo perciò col sottrarre tempo lavorativo e/o commerciale.

I colleghi accumulano arretrato e si trovano spesso soli ad affrontare le difficoltà quotidiane.

Tutto ciò spesso nell'indifferenza della filiera commerciale che ignora le difficoltà, pretende comunque risultati e sembra non farsi carico in maniera adeguata di queste problematiche con le funzioni aziendali competenti.

Questi fenomeni largamente diffusi si accentuano nelle filiali "new concept" dove la frenesia la fa da padrone disorientando e stressando oltremodo sia i colleghi che la clientela.

## **La pentola sta per scoppiare**

I disagi dei colleghi, per quanto possano essere mitigati da una gestione "illuminata" o più intelligente da parte di alcuni Direttori e/o responsabili di struttura, rimangono diffusi in tutte le realtà lavorative della nostra area perché figli dell'organizzazione aziendale, oltre che di una declinazione molto spinta del metodo commerciale che caratterizza da anni prima la Banca di Credito Sardo e poi le nostre Direzioni Macro Regionali.

**Quando il vapore supera la pressione consentita, si sa, la pentola scoppia!** Per ovviare a tutto ciò occorre aprire la valvola di sicurezza e lasciar sfiatare, per questo ci attendiamo che i problemi esposti vengano affrontati e risolti, con il dialogo, il buon senso e la condivisione.

**Qualora ciò non avvenisse siamo pronti a denunciare tutti i comportamenti difformi**, se necessario anche facendo nomi e cognomi, con l'utilizzo degli strumenti dati dagli accordi aziendali e/o con ogni altro mezzo consentito.

**Occorre che tutti**, dalla Direzione Regionale ai Capi Area, dai Direttori ed ai Responsabili di struttura **comprendano che solo con il RISPETTO dei Lavoratori si crea valore e si ottengono risultati duraturi.**

Cagliari, 5 aprile 2017