



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

## IN AZIENDA IL CLIMA NON CAMBIA ... e neppure gli impianti ...

Nella giornata odierna, si è svolto il consueto incontro trimestrale con l'Azienda che ha espresso grande soddisfazione per i risultati raggiunti fino ad ottobre - la nostra Direzione regionale è terza - riconoscendo il merito a tutti i colleghi delle tre filiere.

Di seguito alcune delle principali problematiche da noi evidenziate nel corso dell'incontro.

### PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo sottolineato come permangano, e a tutt'oggi siano diffusi, comportamenti non in linea con l'accordo sulle politiche commerciali. Continuano le richieste incalzanti di raggiungimento obbligatorio degli obiettivi, in special modo sul collocamento di prodotti assicurativi; **le reportistiche non ufficiali** continuano a girare internamente con file evoluti e puntuali; imperversano **messaggi a tutte le ore su gruppi Whatsapp** fra cellulari privati; tante le comunicazioni di superiori gerarchici che utilizzano **termini perentori** e condizionanti che portano a forzature nei comportamenti di vendita.

Mentre ai colleghi si chiede un continuo sforzo commerciale, non ci sono procedure che facilitino la visualizzazione dei livelli di *performance* raggiunti e da raggiungere, e manca un adeguato supporto da parte delle figure preposte, anche ai fini della focalizzazione sugli obiettivi della *scorecard*, che avrebbe dovuto essere fornito fin dai primi mesi dell'anno.

### FORMAZIONE: "FATTA COSÌ MA DOVE S'IVASS ???"

Abbiamo posto all'Azienda le problematiche rilevate all'attivazione dei tablet distribuiti nelle filiali nonché quelle riguardanti la fruizione del corso (sia tecniche, che organizzative). La delegazione aziendale ha ammesso che la nuova piattaforma Apprendo ha scontato inizialmente alcuni problemi tecnici ora a suo dire risolti.

Abbiamo fatto notare che nonostante ciò, nessuna proroga sulla fruizione dei corsi è stata concessa, scaricando di fatto tutta la problematica sui lavoratori che hanno scontato anche questo tipo di pressione.

L'Azienda ha altresì dichiarato di aver fatto opera di sensibilizzazione circa l'opportunità di usufruire della formazione in **modalità flessibile in orario di lavoro, ritenendola uno strumento corretto per una adeguata programmazione e fruizione dei pacchetti formativi**.

Pertanto invitiamo i colleghi a farsi autorizzare le spettanti ore formative per svolgere i corsi nella maniera opportuna, utilizzando anche le giornate di formazione da casa, ricordando che **non è indicazione aziendale utilizzare il tablet durante il fine settimana o fuori orario di lavoro**.

L'Azienda stessa ha dichiarato che considera **responsabilità del collega la propria formazione**, sottolineando come sia **preferibile NON FARE UN CORSO, PIUTTOSTO CHE ESEGUIRLO SENZA LA DOVUTA ATTENZIONE**. Abbiamo ribadito che se esiste evidentemente la necessità di una maggiore sensibilizzazione, esiste d'altronde anche una responsabilità aziendale che sta nelle condizioni oggettive con le quali si è costretti a "conciliare" la formazione (organici risicati nelle filiali, necessità commerciali che passano sempre avanti al lavoro amministrativo e formativo a titolo esemplificativo).

### EX-BANCHE VENETE

L'unica certezza è la data della migrazione ... il resto è ancora da definire nei dettagli e nelle modalità, **l'importante è restare sereni!!!!!!!**

Unico dato acclarato il numero dei colleghi - 150 - coinvolti nel percorso di affiancamento. Abbiamo rappresentato che a **2 giorni** dall'incontro programmato per il **30 di novembre** ancora non tutti i colleghi fossero informati sulla loro effettiva destinazione. L'ufficio del personale ha dichiarato la propria disponibilità a ricercare idonee soluzioni ove in quella sede i colleghi convocati avessero delle diverse necessità. Riteniamo che lo sforzo ULTERIORE richiesto in questa fase a tutti i colleghi DEBBA essere tenuto nella massima considerazione dall'Azienda.

### MUTUI DIPENDENTI

Abbiamo chiesto spiegazioni in merito ai ritardi nell'erogazione mutui dipendenti, negli ultimi tempi divenute inaccettabili. Pur comprendendo le difficoltà organizzative che impattano sul processo di concessione mutui al personale, abbiamo ribadito che la soddisfazione del CLIENTE INTERNO debba rimanere prioritaria e richiesto all'Azienda di adoperarsi per ripristinare tempistiche congrue.



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

## PRICE

La totale mancanza di autonomia da parte della rete di poter provvedere anche a modici rimborsi ai clienti ha creato enormi difficoltà relazionali, sia per l'incertezza dell'esito che per i tempi particolarmente lunghi della risposta. L'Azienda, da parte sua, ci ha rappresentato la politica di valutazione complessiva che effettua l'ufficio prezzi a fronte di ogni richiesta pervenuta dalle filiali. Abbiamo chiesto, e su questo l'Azienda si è resa disponibile, che almeno per quanto riguarda i rimborsi tecnici (errori di procedura, etc...) i tempi possano essere più brevi e l'accoglimento della richiesta abbia esito positivo, visto che si parla di cifre prelevate al cliente, ma assolutamente non dovute.

## PROGETTO VALORE INSIEME

Abbiamo chiesto una maggiore chiarezza nella presentazione del progetto che ad oggi risulta di difficile comprensione ed applicazione in molte realtà.

## STORIE DI TUTELA: LEGGI, PENSA E SCRIVI...e SII SOCIAL!

Abbiamo dichiarato all'Azienda che non vorremmo essere facili Cassandre – come già accaduto a giugno scorso quando chiedemmo chiarimenti su un precedente contest – e pertanto abbiamo richiesto che siano messe in atto tutte le cautele affinché il contest "Storie di tutela" possa essere davvero occasione proficua per condividere e premiare vere buone prassi e storie di successi raggiunti nel rispetto delle regole e che venga fatta chiarezza su come sarà usato ed a che fine e come sarà custodito il materiale raccolto.

Al momento la risposta non è sembrata particolarmente rassicurante.

## FILIALI: PRIMO E TERZO MONDO?

Abbiamo rappresentato all'Azienda la necessità di interventi strutturati ed adeguatamente pianificati che non trascurino le filiali a layout tradizionale e assicurino a tutti il decoro degli ambienti di lavoro – non solo le minime condizioni di igiene e sicurezza in ottemperanza agli standard di legge – anche nel rispetto della clientela.

A tale proposito abbiamo richiesto la massima tempestività e programmazione negli interventi sugli impianti di condizionamento/riscaldamento specie nei casi in cui il malfunzionamento è noto.

Abbiamo anche ribadito per l'ennesima volta, la dovuta attenzione a quelle filiali in cui il servizio di cassa, per tipologia di clientela/operazioni, non può essere sostituito da TARM, ma richiede personale con esperienza, richiamando la responsabilità dell'azienda su quelle realtà che per peculiari situazione oggettive, non possono allinearsi al layout previsto. **Le problematiche tecniche e logistiche non possono essere imputate ai colleghi, di qualunque livello, costretti ad operare in tali disagiate situazioni.**

## INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES

**Operations.** Abbiamo chiesto se ci sono già delle indicazioni in merito ai carichi di lavoro e conseguentemente agli organici, in previsione dell'assorbimento delle lavorazioni delle ex banche venete. L'Azienda ha risposto che al momento non ci sono determinazioni, ma che tempo per tempo verranno fornite le informazioni al riguardo.

Le tempistiche delle uscite del personale in base agli accordi, la possibilità di accogliere le domande di trasferimento in entrata e le eventuali modalità di inserimento delle colleghi e colleghi delle ex Banche Venete, sono elementi che saranno valutati dall'Azienda.

Abbiamo richiesto che tutte le variazioni dei carichi di lavoro o l'arrivo di nuove lavorazioni sia comunicato anche la RSA del territorio.

**Servizio recupero crediti.** Abbiamo evidenziato lo sforzo richiesto in questi mesi a tutte le colleghi e i colleghi che hanno fatto fronte ad attività anche di carattere straordinario con grande senso di responsabilità e capacità, prova ne è l'ottimo risultato raggiunto nel Contest riservato al recupero Crediti.

Abbiamo però evidenziato aree di miglioramento che favorirebbero ulteriormente la coesione ed il benessere lavorativo del servizio quali un migliore utilizzo degli strumenti di conciliazione vita-lavoro e l'adozione del lavoro flessibile.

Firenze, 28 novembre 2017

I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud  
Fabi – First/Cisl - Fisac/Cgil – Ugl – Uilca - Unisin