



IntesaSanpaolo Aree Lombardia Est e Sud

Pochi giorni fa si è tenuto il consueto incontro trimestrale fra Azienda e le Organizzazioni Sindacali delle Aree Lombardia Est e Sud; oltre al Personale erano presenti anche le Relazioni Sindacali, Commerciale e DSI che hanno brevemente illustrato la nuova attribuzione di competenze con la partecipazione del Direttore Regionale, il dottor Venturini.

EVOLUZIONE MODELLO DI SERVIZIO

A gennaio 2019 partirà il nuovo modello di servizio che coinvolgerà i Centri Imprese, l'estero e le filiali Retail.

- Le Funzioni Aziendali hanno più volte sottolineato che la migrazione di migliaia di conti dalle Imprese alle agenzie retail (50.000 circa) risponde all'esigenza di "essere più vicini al cliente". Già nel 2015 rappresentammo i problemi che sarebbero derivati dal concentrare gli small nelle filiali imprese e dopo tre anni possiamo dire che avevamo ragione noi! Alla fine il riposizionamento sarà fatto in corsa da Colleghe e Colleghi visto che solo nei prossimi giorni inizieranno i colloqui gestionali; **il rischio è quello di una serie di trasferimenti all'ultimo minuto** che non tengano minimamente conto delle situazioni personali.
- Ci sarà l'introduzione, nelle filiali di maggiori dimensioni, new concept e flexi, la figura del "coordinatore di relazione", responsabile a supporto dell'accoglienza e delle pratiche amministrative, una figura che andremo a normare e che consideriamo molto utile.
- Verranno organizzati poli di Estero autonomi dalle filiali imprese con l'individuazione di un responsabile; lì verranno concentrate le lavorazioni provenienti da gruppi di filiali imprese mentre in ognuna di esse rimarrà uno specialista estero con funzioni commerciali; anche su questo punto a nostro parere verrà fatto un tentativo di riparare un errore di fondo che si trascina dal tempo dell'entrata nell'euro; il considerare marginali le lavorazioni di estero in virtù del fatto che si utilizzasse la moneta unica non valutando invece l'aumento delle complessità derivanti dalla globalizzazione dei mercati.

CLIMA AZIENDALE E PRESSIONI COMMERCIALI

Perdura un profondo abisso tra la visione aziendale delle agenzie come luoghi in cui scorre latte e miele e la realtà quotidianamente denunciata dai colleghi che si sentono schiacciati dalle priorità giornaliere, dalle linc e dai monitoraggi che a volte richiederebbe poteri divinatori (vista la richiesta di prevedere quali saranno i risultati ottenuti a fine giornata o a fine settimana). Abbiamo insistito sul fatto che è necessaria una maggior capacità di strutturare la programmazione dei tempi di lavoro in filiale da parte delle funzioni aziendali; non si può pretendere che tutto sia prioritario perché nulla alfine lo è.

Esistono anche realtà nelle quali i colleghi non si sentono valorizzati neppure al raggiungimento dei budget (si può fare di più!). Le continue richieste hanno un evidente effetto demotivante. Da parte nostra invitiamo i colleghi a segnalarci sempre tutte le pressioni commerciali e/o ad utilizzare la casella prevista: iosegnalo@intesasanpaolo.com

FORMAZIONE

Le OO.SS. hanno fortemente ribadito le richieste dei colleghi per una formazione che non sia relegata ai ritagli e fatta in sottofondo ai colloqui con i clienti, i rappresentanti aziendali hanno sottolineato le difficoltà logistiche ed economiche alla formazione in aula per migliaia di persone, ma hanno comunicato che in materia si stanno studiando modalità innovative (aule virtuali) che permetteranno di superare le criticità espresse. Abbiamo anche evidenziato che nelle filiali “piccole” è quasi impossibile usufruire della formazione in orario di lavoro la risposta è che sono a conoscenza e ammettono che è un punto nevralgico e si stanno adoperando per trovare una soluzione.

Ricordiamo che la formazione flessibile con il tablet va fruita in orario di lavoro, programmate in agenda ABC, anche da casa come smart learning utilizzando il giustificativo appropriato in intesasap e NON a casa in serata o durante il week-end! Tali comportamenti rallentano la ricerca di soluzioni corrette e nuociono perciò a tutti i colleghi.

NRI o PRESENZA NON RICHIESTA

Abbiamo evidenziato la difficoltà dei colleghi nel riconoscimento delle ore straordinarie. NON è una soluzione accettabile negare l'esistenza del fenomeno, NON è una soluzione accettabile timbrare in uscita e fermarsi, se lo straordinario non deve esistere l'organizzazione del lavoro da parte aziendale deve eliminare la necessità di sfiorare l'orario giornaliero. Paventiamo il rischio che le uscite in corso e che saranno ancora più massicce l'anno prossimo diano invece un impulso allo “straordinario fantasma”, se la soluzione alla carenza di organici in particolare nelle filiali Flexy è la ristrutturazione territoriale (leggasi chiusure di agenzie) si velocizzi al massimo il processo. Come sopra chi fa straordinario non autorizzato nuoce a tutti i colleghi perché rallenta la ricerca di soluzioni corrette.

PART TIME

Mentre da parte aziendale si è sottolineata l'attenzione alla concessione di nuovi PT ed il rinnovo di quelli in scadenza (tranne alcuni casi limitati e determinati), da parte sindacale riteniamo insoddisfacente la modalità di concessione in quanto risponde **SOLO ALLE ESIGENZE AZIENDALI E NON A QUELLE REALI** delle colleghe/colleghi che ne fanno richiesta. Non basta rispettare la lettera del protocollo di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, se ne deve rispettare lo spirito ed il senso! Ripetiamo che part time a 32 ore e mezza sono meglio di niente ma, in fondo, è un tempo pieno mascherato.

LA FIGURA DEL GESTORE BASE E DEL GESTORE PAR

Abbiamo chiesto chiarimenti in merito alle competenze lavorative della figura del gestore PAR e del gestore BASE, previste nelle filiali Retail. La risposta ottenuta è quella prevista dal mansionario del dicembre 2016 e dalle slide sui comportamenti del maggio 2017. Il gestore base può avere una competenza al pari del PAR nella proposizione, ma nella vendita si occupa solo degli small ticket ovvero: conti correnti, carte, multicanale e laddove ci sia stata un'adeguata formazione: tutela.

BANCA ASSICURAZIONE

Il piano industriale prevede un fortissimo incremento di questo settore/business, mercato che in effetti in Italia ha margini di crescita notevole in quanto l'italiano per cultura è mediamente sotto assicurato.

Di conseguenza si richiede che i colleghi siano adeguatamente formati per gestire la vendita, le obiezioni, e il post vendita, formazione che dovrebbe essere concentrata e focalizzata su alcuni colleghi che in filiale diventino referenti del settore e che gestiscano prevalentemente solo questo argomento in quanto Assicuratori lo si diventa con il tempo e con l'esperienza.

Il collega dovrebbe lavorare in maniera trasversale su tutti i portafogli e soprattutto a contatto diretto con la clientela (uno "specialista" sul campo).

Il mondo assicurativo forse è ancora più problematico della finanza, e a differenza di quest'ultima, quasi a totale appannaggio delle banche, fuori dagli Istituti bancari gli assicuratori sono decisamente più competenti e quindi è ancora più difficile fare breccia nei clienti facendoci vedere non "solo" come Banca ma come BancAssicurazione!

Il rischio per la Banca, se non si avranno colleghi adeguatamente formati, sarà quello di un boomerang e come sempre succede il cliente non vedrà nel nostro Istituto un interlocutore serio per gestire la propria sicurezza.

4 Dicembre 2018

FABI - FIRST - FISAC CGIL - UIL C A – UNISIN

Intesa Sanpaolo

Aree Lombardia Est e Sud