



Nuovo modello: tante cose da sistemare e/o cambiare e una possibile vertenza da avviare...

Il 28 gennaio è partita l'ennesima riorganizzazione della rete filiali in un clima già pesante per problematiche che si trascinano da tempo, già più volte segnalate dalle scriventi Organizzazioni Sindacali.

I dati dell'esercizio 2018, appena resi pubblici, attestano, con nostra grande soddisfazione, **oltre 4 Miliardi di utile** rispetto ai 3.816 mld dell'anno precedente. Anche i dividendi sono in crescita a 3449 mln di €, **pari all'85% del risultato netto**. Il Common Equity Tier 1 ratio pro-forma è pari al 13.6%, livello top fra le maggiori banche europee, il risultato corrente lordo in aumento dell'11% rispetto al 2017.

Di fronte a questi dati, la prima domanda che subito poniamo è: **che cosa viene dato ai lavoratori che tanto hanno fatto, spesso patito e sempre faticato, per ottenere questo risultato?**

Perché continua ad esserci tanta ritrosia, per non dire resistenza e riluttanza, nel riconoscere le prestazioni aggiuntive, ovvero gli straordinari, che spesso vanno in banca ore e consentono alle persone di gestire meglio le necessità familiari?

Le nostre stime parlano, complessivamente, solo per la nostra Area, di centinaia di ore lavorate gratis per tutto il 2018. Lo chiediamo ai vertici aziendali che "ci vogliono bene" (a Natale) e che ritengono questa azienda il più bel posto dove lavorare e vivere: **perché fate perdurare ancora questa incresciosa situazione che non riconosce la buona volontà extra, umilia professionalmente le persone e contribuisce a deteriorare il clima?**

Perché tante ritrosie nell'autorizzare le trasferte, anche quando si traducono in un pressoché immediato ritorno di utilità commerciale?

Le assemblee, che abbiamo iniziato nella nostra Area a fine novembre, hanno coinvolto centinaia di colleghe e colleghi delle filiali di Novara, Verbania, Aosta, Ivrea, Biella, Vercelli, Trino, Rivarolo, Courmayeur, Saint Vincent e Donnas.

Un congruo numero di coloro che hanno partecipato, non hanno esitato a darci il **mandato ad aprire una vertenza sulle condizioni di lavoro e le politiche commerciali** inappropriate: se non registreremo un concreto "cambio di passo", non potremo far altro che dar corso al processo avviato coinvolgendo la Commissione di Conciliazione, come previsto in questi casi.

RIORGANIZZAZIONE SEGMENTO IMPRESE

Riteniamo questa ennesima riorganizzazione ancora in corso, mal posta in tempi e modi.

Chissà se sono le stesse persone di qualche anno fa quelle che oggi hanno deciso di riposizionare sulle filiali retail i clienti "small", che erano precedentemente migrati nelle filiali imprese. Probabilmente si tratta di consulenti esterni, ben remunerati, che non si sono mai confrontati con la realtà operativa, con chi gestiva i rapporti e conosce le caratteristiche delle piccole imprese.

Sta di fatto che tutti i **portafogli assegnati ai gestori sono stati modificati**, alcuni radicalmente. Diversi portafogli, soprattutto del segmento **Retail** e nelle filiali **Imprese**, sono scesi di complessità: per molti colleghi questo significa interruzione del percorso di crescita professionale. La migrazione di clienti nell'ambito di portafogli di complessità "A" nelle filiali **Personal** sta penalizzando, incomprensibilmente, diversi gestori compromettendone anche qui, in alcuni casi, il percorso professionale.

E cosa dire dei **nuovi portafogli dei Gestori Aziende Retail** con un numero di clienti (350/400) oggettivamente e umanamente ingestibile anche per garantire al cliente un livello minimo di servizio, figuriamoci un servizio proattivo. Nella maggioranza dei casi, inoltre, i così detti "POLI aziende retail" sono costituiti da un solo gestore. Le conseguenze per i colleghi sono facilmente intuibili: un notevole aggravio del già pesante carico lavorativo e maggiori difficoltà, soprattutto quando il collega sarà assente, per ferie e per malattia. Per non parlare della richiesta di adoperarsi anche per l'accoglienza, nelle filiali "flexi".

Tutti questi elementi non fanno altro che deteriorare sempre di più il clima nelle filiali.

Chiediamo pertanto che vengano portati a compimento, con opportuni riposizionamenti, i percorsi professionali già avviati, e che si intervenga rivedendo la composizione dei portafogli e fornendo, in presenza di carenze formative e di esperienza nel ruolo, un supporto operativo attraverso l'affiancamento ad altri colleghi esperti.

Sempre a proposito della nuova riorganizzazione, evidenziamo l'invio di **lettere ai clienti invitandoli a rivolgersi al proprio gestore**, individuato nominalmente, senza che lo stesso ne fosse a conoscenza. Il tutto unito al frenetico giro di personale da una filiale all'altra che, invece di facilitare il rapporto cliente-gestore banca, ha prodotto ulteriori disagi.

Costruire una relazione con i clienti richiede tempo e questo continuo turnover di gestori, oltre a costituire spesso un notevole disagio per i colleghi, rende sempre più difficile l'instaurarsi di quella fiducia che sta alla base del sano e proficuo rapporto con i clienti.

Le pressioni a vendere, le indicazioni di alcuni direttori sulle lavorazioni dei ptf (spesso borderline rispetto alla profilazione Mifid) non aiutano e non vanno fatte.

RIORGANIZZAZIONE LAVORAZIONI ESTERO

Anche in questa riorganizzazione rileviamo il permanere di situazioni critiche, sia interne, per carenza di specialisti che sono usciti in esodo e non sono stati sostituiti (in tutta l'area), sia per le difficoltà e i disagi che questo modello crea ai clienti, come già evidenziato in più occasioni.

A questo proposito sottolineiamo quanto segue:

- Non è vero che non ci sono più lavorazioni amministrative nelle filiali accentrate, sono in parte diminuite ma richiedono sempre tempo e preparazione per poter essere svolte;
- I cd "consulenti estero" dovrebbero essere almeno tre a Novara e Borgomanero, due nelle altre filiali imprese. O sono ex specialisti, e allora conoscono la materia, oppure devono essere adeguatamente formati. Questa materia richiede tempo per acquisire competenze tali da dare risposte appropriate ai clienti, già infastiditi per lo spostamento delle lavorazioni altrove.

Ribadiamo che le scelte aziendali di **togliere il distaccamento imprese di Borgosesia e chiudere il centro corporate di Novara sono state scelte sbagliate e dannose per le opportunità commerciali**

e operative presenti in questi territori, un danno cui chiediamo ancora di porre attenzione e rimedio.

FILIALI FLEXI

Prendiamo nota della riduzione degli orari, anche se siamo ancora abbastanza lontani dal nostro obiettivo che è riposizionarsi con chiusura massima alle **18.00**. I dati da noi raccolti evidenziano una utilità marginale che cade intorno a quell'ora, minuto più, minuto meno. Ciò, ribadiamo, consentirebbe di servire e presidiare meglio le ore di punta parzialmente scoperte del mattino.

L'operazione di chiusura casse su alcune filiali Flexi ha manifestato criticità, sia rispetto ad alcune tipologie di clienti sia, complessivamente, per i disagi alla clientela. Non siamo assolutamente contrari per principio ad uno spostamento dell'operatività a basso valore aggiunto, ma occorre tenere conto che non tutti i clienti si adatteranno a ciò, in quanto la relazione, per alcuni è ancora fondamentale.

D'altro canto, il robottino che era stato messo nel supermercato scozzese un paio d'anni fa per indirizzare e spiegare ai clienti dove si trovavano i prodotti, è stato poi rimosso perché la gente, di norma, preferisce il rapporto con la persona. Chissà come mai...

La comunicazione del 7 febbraio relativa all'adozione estiva dell'**orario standard** solo a partire dal 15 luglio creerà notevoli e insostenibili problemi gestionali e organizzativi sia per la carenza di personale aggravata da ulteriori esodi al 30 giugno sia per la turnazione ferie. Ci domandiamo poi in base a quali riscontri commerciali si continua a lasciare solo parzialmente presidiato l'orario di punta del mattino per quei pochi clienti, per altro indotti dagli appuntamenti in gran parte obbligati, nelle ore serali. **Chiediamo quindi che venga ripristinato l'orario standard a partire dal 1° luglio.** Sarebbe un segnale di attenzione che non potremmo che cogliere positivamente.

Chiediamo inoltre che la Capogruppo avvii finalmente la trattativa per la definizione dei percorsi professionali nelle **filiali Private**, che avrebbe dovuto iniziare già nell'autunno scorso.

Attendiamo riscontri concreti, coerenti e positivi, così come per gli azionisti e i mercati, anche per le lavoratrici e i lavoratori che ogni giorno, malgrado tutte le difficoltà, con il loro operato contribuiscono al conseguimento dei risultati di eccellenza per il Gruppo Intesa Sanpaolo.

I Coordinatori e le RSA Area Piemonte Nord e VdA

Novara, 08 febbraio 2019