



CI SI RENDE CONTO DI QUANTO STA ACCADENDO ?!?

Gentili colleghe e gentili colleghi,

premesso che **riteniamo prematuro esprimere considerazioni sull'offerta pubblica di scambio volontaria promossa da Intesa Sanpaolo avente a oggetto la totalità delle azioni ordinarie di UBI Banca**, crediamo sia invece opportuno concentrarci sulle **criticità e difficoltà** che da diversi mesi molti di voi ci stanno denunciando e che stanno **vorticosamente aumentando**. Non si può negarlo: **dal 20 gennaio u.s., nella maggioranza dei casi, si è registrato un significativo peggioramento delle condizioni di lavoro.**

In attesa che l'azienda ci convochi ai sensi dell'art. 6 del Protocollo Relazioni Industriali del 15 dicembre 2017, riteniamo doveroso **dare voce alle vostre segnalazioni** con l'augurio che la priorità diventi cercare di individuare quei correttivi necessari per migliorare un **contesto lavorativo che mette sempre più a dura prova la resistenza psichica e fisica delle lavoratrici e dei lavoratori**: sono molti quelli che si sono ammalati o si stanno per ammalare. Gli incontri tra OO..SS.. e azienda a livello di Area/Direzione dovrebbero svolgersi con cadenza trimestrale e, il primo di questi, presso la sede della Direzione Regionale. Ci dispiace che nella nostra Area l'anno scorso si siano svolti solo 3 incontri: è una mancanza di rispetto nei confronti dei lavoratori, di chi li rappresenta e degli stessi accordi sottoscritti. Ancora più sconcertante è che solo nell'ultimo incontro, e poco prima della sua sostituzione, abbiamo avuto la possibilità di confrontarci con il Responsabile della Direzione Regionale. Speriamo che questa volta il neo Responsabile della Direzione Regionale ci conceda il piacere di incontrarlo già dal primo incontro.

Sinceramente **non è facile decidere da dove cominciare** tante sono le problematiche che abbiamo raccolto.

La recente riorganizzazione dei comparti retail e personal ci lascia molto perplessi: ci chiediamo chi abbia elaborato **l'algoritmo che ha ridistribuito la clientela nei portafogli dei vari gestori e dei direttori**. Forse con il pallottoliere si sarebbero ottenuti risultati migliori. Come se non bastasse la clientela ha ricevuto **lettere contenenti comunicazioni contrastanti** che, oltre ad essere state fraintese e lette come se chi avesse seguito fino a ieri il cliente non fosse adeguatamente attento o preparato, riportano spesso indicazione inesatte. In alcune di esse è errato non solo il nome del gestore a cui il cliente è stato assegnato, ma anche il territorio commerciale di riferimento. Non è ben chiaro con quale logica componenti dello stesso nucleo familiare siano stati suddivisi tra più gestori. Nelle filiali regna il caos e i colleghi devono fare i conti con procedure lente e poco efficienti. La clientela si presenta allo sportello confusa e arrabbiata, formando file interminabili... e per fortuna qualcuno continua a sostenere che in banca non ci va più nessuno... Sono inoltre moltissimi i Gestori che sono stati buttati allo sbaraglio, che si sono trovati caricati in portafoglio clienti piuttosto complessi ed evoluti, ma non hanno ricevuto una formazione adeguata. Il rischio è che commettano degli errori con danni a carico di sé stessi, della clientela e dell'immagine della nostra azienda.

Per quanto riguarda i **Gestori Top Exclusive** il numero di clienti in ciascun portafoglio sembrerebbe adeguato, il problema è che **molti dei nominativi non sono "lavorabili"**. Uno dei criteri con il quale sono stati individuati è il cosiddetto "spending power" che tradotto in italiano equivale a "potenzialità di spesa". Peccato che molti di questi clienti top siano intestatari solamente di un conto corrente, abbiano un patrimonio di € 5.000, quando va bene, e in qualche caso stiano rimborsando un mutuo. In sintesi sono soggetti che in molti casi guadagnano molto, ma che spendono ancor di più. Probabilmente l'azienda ritiene che i Gestori possano svolgere un ruolo di assistente sociale e che siano in grado di educare la clientela a spendere con una maggiore oculatezza.

I Gestori Retail Affluent ci sembra abbiano un portafoglio più equilibrato. Ci risulta però che a molti colleghi sia stato detto che dovranno obbligatoriamente superare l'esame per accedere all'Albo unico tenuto dall'Organismo dei consulenti finanziari (Ocf). Il superamento di questo esame richiede uno sforzo notevole

oltre all'impiego di molte ore al di fuori dell'orario di lavoro e nessuno dovrebbe essere obbligato contro la propria volontà.

I Gestori Retail hanno portafogli stracarichi. Considerando i soli clienti “statici” potrebbero sembrare portafogli adeguati. Se si prendono in considerazione anche i clienti “dinamici”, vale a dire quelli che entrano ed escono in occasione delle varie campagne commerciali, tutto ha dell'incredibile e un elevato numero di clienti rischia di non essere adeguatamente presidiato. Abbiamo la triste sensazione che questo modello serva solo per negare una evidente verità: MANCA PERSONALE.

Anche i **Gestori Aziende Retail** non si può dire se la passino meglio. Persistono i problemi che avevamo già segnalato dopo che una parte di aziende, che erano nei portafogli della Filiali Imprese o in quelle filiali che sono state accorpate, sono tornate nel retail. Con questa organizzazione targata 2020 l'unica variazione alla quale assistiamo è lo spostamento di un certo numero di clienti dal gestore GAR al Direttore, senza quel potenziamento della rete che chiediamo da tempo. Questi gestori lavorano in uno stato di emergenza continua dovuto a molteplici fattori. Il numero di pratiche urgenti da lavorare è cospicuo e vengono richiesti tempi di lavoro strettissimi (a titolo di esempio: finanziamenti da erogare, fidi transitori scaduti e non rinnovati, revisioni scadute da oltre un anno, condizioni price scadute e/o mai lavorate, ecc.). Ci sono moltissime posizioni di credito problematico, conti pignorati e /o sequestrati, situazioni che non posso certo essere trascurate e la cui gestione comporta un ingente impiego di tempo e una particolare attenzione. Reperire i contratti di conto e di affidamento, nonché gli originali delle fidejussioni e delle garanzie, è spesso una vera e propria odissea. L'operatività quotidiana viene notevolmente appesantita da intoppi e lentezze procedurali, dalla gestione delle scadenze dei pricing, dai numerosi incidenti da aprire per la risoluzione di problematiche che allungano i tempi di risposta ai clienti.

In un contesto simile un'azienda che ha a cuore la salute dei propri dipendenti dovrebbe adoperarsi per risolvere tutte queste problematiche, al contrario **si pensa sempre e solo alla quantità piuttosto che alla qualità del lavoro.** Il 21 gennaio sono partite le nuove campagne commerciali da chiudere entro il 15 marzo. Il mantra resta la “Tutela”, come se tutto il resto non contasse nulla. **Semberebbe siano comparsi ancora files che dovrebbero servire a raccogliere le previsioni dei collocamenti giornalieri:** ricordiamo che sono vietati ai sensi di svariati accordi, da ultimo quello firmato dall'azienda il 3 agosto 2018. Secondo noi è una follia, così come folle è stata la decisione di sospendere l'attività di alcuni Quadri Direttivi di Bergamo che presenziavano agli atti notarili per conto delle Filiali sparse in provincia. Oggi, per partecipare agli atti notarili, colleghe e colleghi devono assentarsi dalla propria unità produttiva per ore, spesso percorrendo decine di chilometri con il rischio di imbattersi in spiacevoli incidenti stradali. Speriamo che nessuno lo faccia a spese proprie, ma che ogni volta che ci si sposta per conto dell'azienda chieda il dovuto rimborso.

Una buona notizia, almeno così pensavamo: l'apertura della **Filiale di Pedrengo che ospiterà i Gestori Remoti**, quelli che opereranno trasversalmente con clienti “digitali” Upper Affluent o Lower Affluent. Ci eravamo illusi che l'azienda, come avevamo chiesto e come ci aveva fatto intendere, avesse finalmente adottato una lungimirante politica occupazionale con assunzioni volte ad assicurare un futuro al Gruppo. Siamo rimasti basiti e delusi quando abbiamo scoperto che i Gestori Remoti sono colleghi individuati nelle filiali, già in evidente forte difficoltà per la carenza di organici, e che non verranno sostituiti.

Queste è solo una parte delle problematiche che abbiamo raccolto: ce ne sono molte altre. Comunicateci tutte quelle che ritenete degne di attenzione: le porteremo all'attenzione dell'azienda perché non possono essere ignorate. Auspichiamo che in “Trimestrale” si possa parlare condividere strategie per riportare un po' di serenità in una azienda dove il clima è sempre più pesante.

Bergamo, 21 febbraio 2020

**Rappresentanze Sindacali Aziendali
Provincia di Bergamo
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca – Unisin**