



LA MAPPA NON E' IL TERRITORIO

Giovedì 18 maggio si è svolta la trimestrale alla presenza del Responsabile della Direzione Regionale Milano e Monza Brianza, del nuovo Responsabile Personale e Assistenza Rete della DR e del Responsabile della Relazioni Sindacali competente nonché dei componenti delle rispettive strutture. Inizialmente il Responsabile DR ha esposto una serie di dati economici e produttivi della DR tra cui la percentuale di filiali che ha ottenuto la quota di eccellenza del PVR: rispetto all'anno precedente è cresciuta dal 4 al 51%, dato certamente positivo per il raggiungimento del quale il Responsabile DR ha riconosciuto l'impegno profuso dalla generalità dei Colleghi.

PRESSIONI COMMERCIALI E CLIMA DI FILIALE

Insiste un problema di "clima" che spesso distingue il percepito dai dati statistici, come differenza tra la realtà e la rappresentazione della stessa (da cui il titolo). Il Responsabile della DR dichiara l'assenza di pressioni commerciali perché le segnalazioni ufficiali dei Colleghi con gli strumenti aziendali previsti sono numericamente esigue. Non condividiamo l'assunto *tutto va bene perché le denunce formali e ufficiali sono scarse* e continueremo incessantemente a evidenziare ogni atteggiamento, comportamento o meccanismo di controllo non previsto, capace di produrre malessere e segnalatoci dai Colleghi, come abbiamo sempre responsabilmente fatto e continueremo a fare dopo le recenti modifiche in materia derivanti dai nuovi accordi.

Dall'inizio del 2023, su un organico di circa 4.300 risorse, 10 risorse si sono dimesse ma la sensazione è che dall'integrazione troppi colleghi, in particolare ex Ubi, abbiano lasciato la ns. Azienda per andare a rinforzare le fila di aziende concorrenti, al di là del dato fisiologico connesso ad un'importante e complessa integrazione. Questa "percezione" unita ad altre su altimetro e trasferimenti ci inducono a ritenere necessario un miglioramento relazionale nel rapporto quotidiano tra Azienda e colleghi.

Si assiste spesso a riunioni sull'altimetro che propagandano la necessità di ottenere il giudizio di 9 o 10 senza sufficiente analisi delle motivazioni che stanno alla base di valutazioni inferiori e adeguata ricerca delle soluzioni. Riteniamo che tale strumento, di cui l'Azienda si è unilateralmente dotata, sia più utile se affronta i problemi alla base dell'insoddisfazione altrimenti diventa un altro aspetto ripetitivo e che impegna inutilmente tempo e risorse al pari delle ripetizioni delle tante citate richieste di dati commerciali, sotto le più svariate e variopinte forme che periodicamente qualche responsabile ai vari livelli ripropone.

Le richieste accolte di trasferimento dei colleghi per esigenze personali, familiari e di salute rispetto a quelle accolte dettate da motivi organizzativi e produttivi aziendali che avvengono in gran numero a causa della pesante carenza di organico, sono ancora troppo poche. Per lo stesso motivo anche tante richieste di uscita dalla rete, a ns. avviso evidenza di disagio diffuso, risultano inevase.

La prima attenzione verso le persone e la conciliazione dei tempi di vita e lavoro si realizzano con un corretto equilibrio tra mobilità su iniziativa aziendale e mobilità richiesta dai dipendenti. Riteniamo che pur in presenza di attenzione, ascolto e impegno della gestione del personale della DR, la carenza di organico e l'eccessivo prevalere delle esigenze produttive e organizzative (talvolta anche solo delle esigenze commerciali derivanti dalla percezione, non sempre oggettiva, dei singoli Responsabili) non consentano di raggiungere ancora questo obiettivo. Abbiamo preso atto della volontà espressa in tal senso dalla DR e ci attendiamo un cambiamento evidente che speriamo possa trovar riscontro fin dal prossimo incontro trimestrale.

LAVORO E FORMAZIONE FLESSIBILE

Stante il nuovo accordo concluso la scorsa settimana che sottrae alla insufficiente contrattazione individuale la materia, riteniamo utile raccomandare a tutti i colleghi l'utilizzo di tutti gli strumenti previsti a partire dagli 8 gg di formazione che sono un diritto, esercitabile con una condivisa pianificazione.

La formazione flessibile consente di usufruire in ambiente protetto dei complessi corsi Ivass e Consob e deve garantire a tutti la fruizione nei tempi previsti della formazione obbligatoria, necessaria per la quota di eccellenza del PVR. Pur non costituendo il tavolo negoziale previsto, abbiamo sensibilizzato la DR e stigmatizzato tale normativa

secondo la quale la mancata fruizione di un diritto necessario per il lavoratore penalizza ulteriormente coloro che hanno comunque profuso un "eccellente" impegno professionale.

FILIALE DIGITALE

Abbiamo ribadito all'Azienda vecchie e nuove problematiche relative alla gestione del cambio dei turni (in particolare per i turni serali e del sabato), richiesta di giorno di ferie non pianificate per impreviste esigenze familiari e personali (per le quali auspichiamo una maggior flessibilità di accoglimento), disponibilità ed utilizzo di postazioni in hub dedicate ai Colleghi della FDI, di gestione delle telefonate, la cui qualità non può dipendere dalla durata del minutaggio ma deve derivare dalla gestione e soddisfazione delle esigenze della Clientela.

CONTRATTI MISTI

Tra le questioni riproposte anche quella dei Colleghi con contratto misto, 159 nella ns. DR più 21 Stagisti e 9 risorse che stanno sostenendo l'esame. A partire dalle 7 assunzioni e le 7 dimissioni verificatesi sinora nel 2023, ribadiamo ancora una volta la necessità di migliorare la valutazione gestionale delle esigenze personali e del contesto professionale e relazionale con gli altri Colleghi per favorire i processi di integrazione nelle filiali. Non condividiamo la unilaterale variazione normativa aziendale che li ha privati della possibilità di trasformazione del contratto a lavoro subordinato a tempo indeterminato. A partire dalle destinazioni attese ci aspettiamo almeno che si ponga fine al sistematico trasferimento in Trentino-Alto Adige di risorse giovani e motivate, sia per l'esigenza di tenere in debito conto le loro esigenze personali, in particolare legate a necessità familiari e di salute, sia per la pesante carenza di organico della nostra DR, causa le numerose uscite a vario titolo per esodo o dimissioni.

FILIALI IMPRESE E COORDINAMENTO ESTERO

In merito l'evoluzione organizzativa aziendale continua incoerentemente da anni: gestori con o senza addetti, one to one o addetti che seguono più gestori...

Il trend del momento, che ci sembra più logica di adeguamento alla realtà di carenza di risorse o di professionalità che di miglior servizio al cliente, è "non ci saranno più addetti ma solo gestori imprese".

Era un'ipotesi di modello aziendale che nelle previsioni doveva essere accompagnata da portafogli più snelli in capo ad ogni gestore. Invece le professionalità continuano incessantemente a calare e i portafogli si appesantiscono, quasi in emulazione della situazione di mera sopravvivenza operativa senza reali possibilità di sviluppo commerciale dei gestori aziende retail, senza addetti e con portafogli oltre misura, oberati dalle esigenze operative della clientela. Analoga situazione si verifica per il Coordinamento estero dove, per la rarefazione di addetti e di professionalità, la cui costruzione richiede anni di formazione, l'attività rischia di contrarsi per l'aumento della distanza dal cliente, reso necessario dalla rarefazione delle risorse che poi, senza sostituzioni congrue, comporta anche una riduzione delle professionalità.

Non riteniamo che l'attività possa aumentare ricorrendo in esclusiva a nuove figure consulenziali commerciali (che sottraggono altri addetti alle esigenze operative amministrative) o all'intelligenza artificiale (che per l'implementazione richiede comunque uno sdoppiamento del lavoro amministrativo che non può' esser delegato a terzi e quindi riduce ancora di più il tempo di lavoro disponibile da parte dei soliti addetti!) ma solo con nuove risorse adibite in un settore che ha ancora ampi margini di ritorni commissionali.

In questi settori, come in altri, le risposte aziendali in tema di evoluzione organizzativa sono accentrato fisico, personalizzazione del servizio e proposizione commerciale esasperata.

Le risposte risolutive sono, a ns. avviso, per un modello di servizio di qualità reso alla clientela ma sempre economicamente proficuo, decentramento sul territorio e soprattutto più risorse. Ciò al fine di favorire una maggior professionalità ottenuta liberando tempo a favore di un'adeguata formazione e per un'attività di qualità e consulenza alla clientela con maggior soddisfazione delle persone e ricercando la loro volontarietà anche perseguendo una mobilità sostenibile.

Ci sembra ci sia la tangibile volontà del nuovo Responsabile Personale e Assistenza Rete della DR di proseguire l'opera di confronto ed ascolto continui per cercare di ridurre il disagio diffuso e favorire la coesione tra i Colleghi, come avvenuto altre volte in passato.

Spesso le soluzioni sono legate a decisioni terze ma se lo spirito di collaborazione viene condiviso da tutti, l'armonia e il clima migliorano. Purtroppo, ci sembra manchi ancora la "coralità" tra gli svariati livelli di Responsabili commerciali, con episodi e persone non allineate alle necessità dei complessi momenti sociali ed economici, sui quali ci confronteremo di volta in volta con la DR che si è dichiarata disponibile in merito.

Milano, 09/06/23

RSA FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN

INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA