



DALLA TEORIA ALLA PRATICA

In data 17 marzo 2025 si è svolta la trimestrale di rete della Direzione Milano, Monza e Brianza alla presenza del Direttore Regionale Monceri, del Direttore Commerciale Exclusive Maldina, del neo nominato Responsabile del personale Calvi e dei suoi collaboratori.

Dopo un dettagliato excursus di Monceri sugli entusiasmanti dati commerciali 2024 e le analisi economiche del primo trimestre 2025, le OO.SS. hanno avviato il confronto sulle tematiche che quotidianamente impattano il lavoro dei colleghi di tutti i settori commerciali.

Abbiamo innanzitutto evidenziato che risultati così importanti si ottengono fondamentalmente grazie all'impegno e alla professionalità di tutti i lavoratori/lavoratrici e che è quindi inutile riconoscerne i meriti se poi si propone un clima aziendale di pressione commerciale e si utilizzano linguaggi e comportamenti discutibili e lesivi della dignità dei fautori di questi successi.

Gli argomenti trattati hanno riguardato:

SMART WORKING e SMART LEARNING

Calvi si è fatto carico di sviluppare nella nostra DR la cultura dell'utilizzo di queste modalità di lavoro e di apprendimento: operazione assolutamente in linea con quanto espresso con fermezza dal Dottor Barrese nel suo ultimo incontro con le Delegazioni di Gruppo.

Su nostra sollecitazione, l'ufficio del personale si è impegnato a uno sforzo ulteriore per diffondere fra tutti i direttori e i responsabili la cultura dello smart working e dello smart learning con lo scopo di renderla condivisa e abbattere quei pregiudizi che ancora persistono per la loro concessione.

Riteniamo che passati 10 anni dall'inizio della sperimentazione e dopo l'esperienza Covid, le reticenze dei preposti di filiale ad una concessione sostenibile del lavoro agile (anche e soprattutto nelle filiali strutturate) siano totalmente ingiustificate e nascondano una evidente incapacità organizzativa.

Calvi agirà in modo prioritario mediante attenta analisi sull'utilizzo della Formazione Flessibile. Esortiamo i colleghi ad una fruizione seria e corretta per ampliare la propria conoscenza ed evitare di incorrere in errori che potrebbero tradursi in provvedimenti disciplinari.

Consigliamo quindi di programmare gli 8 giorni che "di diritto" spettano a tutti in modo tale da facilitarne l'utilizzo ed il rispetto della tempistica di fruizione così da non avere impatti negativi sull'erogazione del premio variabile di risultato.

INVITIAMO A SEGNALARE AL PROPRIO REFERENTE SINDACALE OGNI RISPOSTA DI RIFIUTO DEL PROPRIO DIRETTORE A FRONTE DI UNA RICHIESTA SOSTENIBILE DI CONCESSIONE DELLO SMART WORKING E/O DELLO SMART LEARNING.

STRAORDINARIO

L'Azienda ha ribadito che bisogna seguire quanto disciplinato dalla normativa. Pertanto, ogni permanenza nei locali aziendali oltre il proprio orario contrattuale di lavoro deve essere preventivamente autorizzato.

INVITIAMO A SEGNALARE AL PROPRIO REFERENTE SINDACALE OGNI INDEBITA TOLLERANZA DEL PREPOSTO A UNA PERMANENZA IN FILIALE NON AUTORIZZATA - QUINDI NON RETRIBUITA - OLTRE L'ORARIO DI LAVORO INDIVIDUALE.

TRASFERIMENTI e SPOSTAMENTI

Calvi, oltre a ricordare il rispetto della normativa in vigore, ha garantito a tutti i colleghi che dovessero avere delle problematiche personali o familiari la massima disponibilità all'ascolto e, ove possibile, l'impegno dell'ufficio del Personale ad attivarsi per la ricerca della migliore soluzione per la gestione delle richieste infra ed extra area di appartenenza e verso altre DR, nei limiti delle facoltà loro attribuite.

INVITIAMO A SEGNALARE AL PROPRIO REFERENTE SINDACALE OGNI COMUNICAZIONE/COMPORTAMENTO DIFFORME A QUANTO SOPRA INDICATO.

RIUNIONI e TIME OUT

Monceri ha affermato che la massima priorità deve essere data alla gestione della clientela. Pertanto, le riunioni convocate con scarso preavviso o con variazione repentina dell'orario rispetto a quello previsto non possono confliggere con la pianificazione degli appuntamenti già fissati in agenda; in questi casi la partecipazione può essere legittimamente declinata.

Il Time Out, come già ampiamente evidenziato nel nostro volantino dell'8 aprile 2024, non può e non deve assolutamente essere sede per richieste di dati quantitativi commerciali.

INVITIAMO A SEGNALARE AL PROPRIO REFERENTE SINDACALE OGNI DIVERSO UTILIZZO DEL TIME OUT.

PORTAFOGLI CON NUMERO ECCESSIVO DI CLIENTI e UPPER

La DR afferma che allo stato attuale non è fattibile una riorganizzazione dei portafogli ancorché appesantiti a causa anche della carenza di organico.

Abbiamo sottolineato che l'incremento del numero di clienti pro capite non può non produrre effetti distorsivi sulla capacità di incontro della clientela gestita.

Va da sé, come condiviso con l'Azienda, che il processo valutativo (UPPER) non può basarsi né sul conseguimento dei dati commerciali né sul rispetto fanatico del metodo qualora il sistema organizzativo presenti pesanti disfunzioni come ad esempio 400 clienti in capo a un gestore exclusive.

INVITIAMO A SEGNALARE AL PROPRIO REFERENTE SINDACALE OGNI FORZATURA IN TAL SENSO E RICORDIAMO LA POSSIBILITA' DI RICORRERE AVVERSO IL GIUDIZIO VALUTATIVO SINTETICO E DI DETTAGLIO.

GESTORI AZIENDE RETAIL

Rispetto ad alcuni recenti trasferimenti che hanno portato alla concentrazione di più gestori Gar sulla stessa filiale, abbiamo chiesto all'Azienda se è in previsione la creazione di poli territoriali dedicati allo small business. Ci è stato risposto che tali trasferimenti sono finalizzati a valutare se l'interazione nello stesso luogo di colleghi con analogo ruolo possa contribuire a migliorare le dinamiche di lavoro.

Abbiamo poi espresso forti perplessità rispetto alla nuova iniziativa che prevede l'invio settimanale da parte dei direttori di filiale ai direttori d'area, delle singole mail inviate dai gestori Gar ai clienti dopo le visite in Azienda. Non vorremmo che questo nuovo metodo celasse un'ulteriore richiesta di dati, peraltro rinvenibili attraverso altre procedure, e si trasformasse in un ulteriore strumento di pressione sui colleghi coinvolti.

L'Azienda ci ha risposto che non è questo lo scopo e che in ogni caso è un'iniziativa transitoria. Ci riserviamo ulteriori approfondimenti, considerando che la risposta dataci risulta troppo vaga.

INVITIAMO A SEGNALARE EVENTUALI FORZATURE.

IMPACT → Donatella Marzetto, responsabile HR, ha illustrato lo sviluppo progressivo del terzo settore che ad oggi conta 12 Aree, 55 filiali e 43 distaccamenti. Al primo trimestre 2025, con dati in crescita rispetto al '24, il 76% dei colleghi ha fruito dello smart working ed il 24% dello smart learning.

Ci auguriamo che al più presto possano trovare una positiva soluzione le richieste di trasferimento territoriale ancora in sospeso.

AGRIBUSINESS → Mauro Dorenti, responsabile HR, ha rappresentato che l'Area MI - MB è la più piccola in quanto formata da 2 filiali. Nonostante la ridotta dimensione, nel 2024 sono stati organizzati 4 eventi con imprese e associazioni di categoria. In generale il settore vede un'espansione del network grazie alla migrazione di clientela avvenuta nel recente passato.

FILIALE DIGITALE → L'azienda ha precisato che non può essere predisposto nessun tipo di controllo a distanza; vengono fatte valutazioni complessive sull'intera filiale per presidiare i livelli di servizio e garantire la massima efficienza nella gestione del flusso telefonico. L'azienda inoltre ribadisce che non sono ammessi strumenti e modalità differenti da quelli aziendali per monitorare l'attività commerciale: la normativa aziendale non prevede né file né mail con richieste di dati. È stato inoltre comunicato che sono in corso di definizione le complessità relative all'anno 2024 e che appena possibile saranno comunicate come di consueto.

CI AUGURIAMO CHE LE RISPOSTE RICEVUTE E LE AFFERMAZIONI PRONUNCIATE DAI RESPONSABILI DELLE FUNZIONI AZIENDALI PRESENTI, IN REPLICA ALLE EVIDENZE ESPOSTE DALLE OO.SS. TROVINO IDENTICA RISPONDEZZA NELLA REALTÀ LAVORATIVA DI OGNI GIORNO E IN OGNI LUOGO DI LAVORO.

SE I MESSAGGI E LE INDICAZIONI ESPRESSI SONO STATI MOLTO CHIARI E BEN COMPRESI DALLE OO.SS., RITENIAMO CHE DIRETTORI COMMERCIALI, DIRETTORI D'AREA, DIRETTORI E COORDINATORI DI FILIALE NON POSSANO PIÙ APPELLARSI AD ALCUN DIFETTO D'INTERPRETAZIONE O DI ERRATA COMUNICAZIONE PER GIUSTIFICARE AZIONI, COMPORTAMENTI ED ESPRESSIONI CHE VADANO IN DIREZIONE OPPOSTA A QUANTO PUNTUALIZZATO DAI VERTICI DELLA DR MILANO, MONZA E BRIANZA.

CHUNQUE RISCONTRI CHE NELLA PRATICA LA TEORIA NON VIENE RISPETTATA, CONTATTI IMMEDIATAMENTE IL SUO REFERENTE SINDACALE PERCHÉ SOLO INTERVENENDO CASO PER CASO SI INDIVIDUERANNO GLI "IMPREPARATI" O I "FURBETTI".

Milano, 26 marzo 2025

**RSA FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN
INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA**