



SE IL BUONGIORNO SI VEDE DAL MATTINO,

SI BRANCOLA NEL BUIO!

Quello corrente è un settembre decisamente in salita, dove le promesse non mantenute pesano e il caos, voluto e casuale, è protagonista nei posti di lavoro.

In occasione dell'ultima trimestrale avevamo ricevuto rassicurazioni dall' Azienda che “certi eccessi” di toni e modi di alcuni Capi sarebbero stati ricondotti a “comportamenti” atti a creare un clima di lavoro costruttivo. Sulle motivazioni portate dal Sindacato, voce dei lavoratori, tutti gli interlocutori aziendali sembravano concordi sulla necessità di un “cambio di clima”, ma i fatti testimoniano che le promesse sono state disattese e quindi, serve agire con determinazione.

Invitiamo i colleghi a raccogliere gli “eccessi” dei Capi con tutti gli strumenti a loro disposizione, a consegnarci le testimonianze raccolte (garantiamo l'anonimato assoluto) e in qualità di rappresentanze sindacali procederemo a denunciare tramite la casella **IOSEGNALO@intesasanpaolo.com** tutti i comportamenti non coerenti con i principi contenuti nell'accordo ” Politiche commerciali e clima aziendale”.

Parliamo ora del caos operativo in cui siamo chiamati a svolgere il nostro lavoro ogni giorno. Un esempio, tra i tanti; giovedì 6 settembre c.a. arrivano indicazioni commerciali targate “bisogna assolutamente vendere”:

1. da lunedì 10 settembre , **polizze di Ramo I**; senza informazioni sul prodotto, e senza essere a conoscenza, se non a posteriori e con amare sorprese, dei tempi stabiliti per il collocamento e del plafond a disposizione della filiale, scelta aziendale, subita dai colleghi che ha determinato non poche “incomprensioni” con i clienti.
2. da mercoledì 12, **Obbligazione in dollari**.

Un po' come al ristorante con il piatto del giorno e con menù determinato al mercoledì per tutta la settimana successiva e con almeno 5 portate giornaliere; alcune con consumazione

obbligatoria. Ma non basta, seguono anche monitoraggi delle vendite di cui sopra tramite file excell da spedire al Capo Area con cadenza oraria nella giornata.

Insomma il messaggio è sempre lo stesso:

lavorate a testa bassa, per fare i risultati non bisogna pensare,

basta applicare il METODO!

Poichè il caos non è mai troppo, a fine agosto, i colleghi gestori base per la maggiore - senza alcuna delucidazione al riguardo (sulla lettera è semplicemente scritto che ci si riferisce ad una Direttiva Mutui 2014/17/UE (MCD) - si sono visti consegnare una lettera che intima loro di astenersi dalla commercializzazione di credito immobiliare ai consumatori, dalla valutazione del merito creditizio e dalla gestione dei reclami presentati dai consumatori nonché dalla gestione dei clienti in stato di bisogno.

La lettera ha colpito una variegata platea, che va dal collega che non ha mai commercializzato mutui in vita sua a quello che lo fa da 30 anni, come se il curriculum professionale dei dipendenti (**proprio ora che si parla di definire negli accordi la certificazione delle competenze dei dipendenti del Gruppo!!!**) fosse sconosciuto alla Banca.

Così ci sono filiali che non sanno proprio come “venirne fuori” perché proprio all'unico “esperto” di mutui di filiale è inibita la commercializzazione. Tali colleghi poi non sanno come spiegare al cliente con cui fino al giorno prima aveva parlato del suo mutuo, che da oggi in poi gli è fatto divieto anche solo di proferire la parola “mutuo”...alla faccia della credibilità loro e della Banca! Nel contempo, a colleghi che non hanno mai fatto un mutuo in vita loro, proprio perché c'era l'esperto mutui in filiale, viene chiesto di improvvisarsi esperto mutui senza nessuna esperienza e formazione. Della serie la normativa va per la sua strada (così la Banca si tutela) e nel lavoro vero si arrangi chi può (a rischio e pericolo dei lavoratori)!

Questo tipo d'impostazione va avanti oramai da troppo tempo; l'azienda emana le circolari (centinaia di fogli con rimandi che aprono altre circolari e altri fogli e alla fine non si comprende più nulla), eroga la formazione (moduli formativi praticamente solo on line e pesantissimi, con professoroni che parlano anche per 30 ore di seguito con una lentezza da sfinimento; moduli formativi che sottovoce alcuni Capi suggeriscono di fruire al sabato e la domenica o la sera davanti alla tv con il proprio smart phone; moduli formativi che durante l'orario di lavoro con ritmi e carichi ormai insostenibili e con le pressioni commerciali di cui sopra sono fruiti semplicemente schiacciando il tasto invio e di cui non rimane nulla ma

proprio nulla nella professionalità del lavoratore che si fa carico di sopperire al caos dell'Organizzazione Del Lavoro inesistente). I Lavoratori sono schiacciati tra la teoria tutta precisione e sottolineature della Intranet e la pratica del caos quotidiano e in questo gioco a rimpiazzino la responsabilità rimane in capo al lavoratore che nel frattempo viene deprofessionalizzato a mero piazzista di prodotti alla cieca.

Serve fermare questo “vagone ristorante” senza guidatore prima che si vada a schiantare con tutti i commensali e i suoi piatti preconfezionati. Serve formazione vera per mantenere quella professionalità che è dovere del datore di lavoro preservare e incrementare a tutela del suo patrimonio, del lavoro e dei risparmi della clientela!

SERVONO CON URGENZA CHIARIMENTI E INDICAZIONI PRECISE DA PARTE DELLA BANCA A TUTELA DEI COLLEGHI, SU CUI GRAVA OGNI RESPONSABILITÀ, LASCIATI SOLI A FARSI CARICO DEL FARDELLO DI CONIUGARE LE CIRCOLARI MASTODONTICHE E IMPRATICABILI NELLA REALTÀ ALLE NECESSITÀ DEL LAVORO QUOTIDIANO DI FILIALE COSÌ COM'È ORGANIZZATO: NON TOLLEREREMO RIPERCUSSIONI AI DANNI DI CHI LAVORA!

SERVE FERMARE LE PRATICHE COMMERCIALI AL BUIO E PER QUESTO SCORRETTE, IL MENÙ ALLA CARTE DEI PRODOTTI DA VENDERE ALLA FACCIA DELLA CONSULENZA FINANZIARIA E SERVE PROFESSIONALITÀ DERIVATA DA FORMAZIONE VERA E NON RIUSCIRE A VENDERE PER PURO CALCOLO STATISTICO (DELLA SERIE SU 5 APPUNTAMENTI GIORNALIERI 1 TI DEVE PER FORZA RIUSCIRE). INSOMMA CI SERVONO MOLTE COSE E PRIMA DI TUTTO CHE QUEL CHE SI DICE E SI SCRIVE SIA PERCORRIBILE.

Bologna, 21 settembre 2018.

**Segreterie di coordinamento Carisbo
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil - Unisin**