



TRIMESTRALE AREA ROMAGNA Settembre 2023

Attenzione alle "nostre" persone, o ai vostri Budget?

L'incontro trimestrale di settembre 2023 per l'Area Romagna, previsto dal Protocollo sulle Relazioni Industriali attualmente vigente in ISP, si è svolto con la partecipazione delle scriventi organizzazioni e da parte aziendale del Direttore commerciale Retail Vincenzo De Marino; Anna Kamila Hensel e Candia Mosca per DC AP Relazioni

Industriali; Lorena Mantica e Bianchi Andrea per il CTPAR; Simonetta Scalabrini e Enrico Tedaldi per DC IM PI Emilia-Romagna e Marche; Laura Donati e Cappellino Sara per la gestione del personale Filiale Digitale.

In apertura il Direttore Commerciale Retail De Marino ha sottolineato alcuni aspetti di carattere generale sui quali l'azienda pone speciale attenzione:

- incontri con tutti i clienti, in particolare con quelli appartenenti ai portafogli di relazione
- utilizzo della piattaforma ABC come strumenti principe per l'organizzazione e gestione delle priorità di lavoro
- utilizzo dello strumento Robo4Advisor per la facilitazione dell'attività di consulenza sui clienti privati in tema di investimenti.

Passando all'illustrazione dei dati economici e gestionali dell'area il dott. De Marino ha riassunto i seguenti dati:

Percentuale di raggiungimento del MINT (dati al 31/07/2023):

Direzione regionale 98.6%, Retail 98%, Exclusive 97%, Imprese 100,4%. Il buon dato delle Imprese è imputare in particolare a una buona tenuta sia dei volumi che del markup sugli impieghi a breve termine, ai ricavi dell'operatività dell'estero, e a incassi commissionali derivanti da importanti operazioni straordinarie. I comparti erogazioni MLT e raccolta a vista, invece, sono in ritardo trasversalmente sulle tre aree commerciali.

Sul tema tutela, l'area, pur esprimendo dati migliori di BDT, è all'88% del budget di periodo. Il dato di sintesi è il frutto di due componenti: la sottoperformance del nuovo rischio (70% del budget) e la situazione di over budget sui rinnovi; quest'ultimo dato viene letto con soddisfazione come segnale di una corretta proposizione commerciale da parte dei gestori.

In ambito soddisfazione dei clienti sono stati forniti i dati relativi all'indicatore NPS: il dato medio di luglio 28 Retail, 15 Exclusive, 16 Imprese. Il dato di agosto risulta in incremento: Retail 33, Exclusive 25, Imprese 22; fermo restando che, se il "benchmark" che l'azienda si è dato è quello di realtà come Apple che si attesta a un punteggio di oltre 50 punti, il percorso è solo all'inizio.

SOSPENSIONE RATE

Terminata la presentazione dei dati, in apertura di replica abbiamo sollevato il tema della sospensione delle rate ai sensi del D.l. 61 del 01/06/2023 "Emergenza alluvione" che impatta in misura esponenziale nella nostra Area.

L'azienda, nel ritenere di non dover approntare attività centralizzate o gruppi di lavoro specifici per le attività da svolgere, ha sottolineato come intraveda nella necessità di contattare i clienti, un'ottima opportunità di rafforzamento della relazione con gli stessi ed ha espressamente dichiarato che considera tale attività prioritaria rispetto a TUTTE le altre attività (erogazioni, revisioni, calcolo rating..), COMPRESA L'ATTIVITA' COMMERCIALE, che quindi nel periodo deve passare in secondo piano.

L'ufficio personale ha evidenziato che monitorerà i livelli di criticità delle filiali sul tema, ed in accordo col direttore della filiale, valuterà di affiancare risorse da altre unità organizzative per supportare i gestori. Al 28/09/2023 su tutta l'area Romagna, solo un collega era stato designato allo scopo, presso la filiale retail sede di Forlì.

Come OO.SS. abbiamo fortemente contestato le modalità operative scelte dell'azienda ed evidenziato che:

- ISP è l'unico grande gruppo che non ha proceduto tempestivamente ed in modo accentrato ad adempiere alle attività previste dal decreto già a fine luglio. Difficile pensare che i clienti percepiscano tale ritardo come un segnale di attenzione. Di certo non lo percepiscono come tale i lavoratori! È corretto che sia sempre la rete a farsi carico dei rischi reputazionali a seguito di scelte organizzative discutibili?
- L'organizzazione del supporto con risorse di uffici interni dovrebbe essere maggiormente efficace e considerare anche quelle filiali ove, per svariate motivazioni, le carenze di organico sono croniche. Un aiuto simbolico solo di facciata non serve a nessuno.
- Le attività necessarie per perfezionare tutto l'iter di sospensione sono complesse, farraginose e da gestire a mano su diverse procedure ed implicano un'attenzione, concentrazione, e dedizione incompatibili con il contestuale svolgimento delle altre attività di ordinaria gestione dei portafogli.
- Le attività, così come impostate, implicano una serie di rischi giuridico/legali a carico di ogni singolo collega relativamente ai quali dichiariamo sin d'ora che non saremo disposti a tollerare iniziative sanzionatorie da parte dell'azienda. Invitiamo pertanto caldamente l'azienda a riconsiderare le modalità operative prescelte.
- Come minimo, a nostro avviso, occorre rivedere i budget assegnati in funzione degli aumentati carichi di lavoro. Il dottor De Marino, sollecitato sul tema, ha glissato sostenendo che ha ampia fiducia nel fatto che i colleghi raggiungeranno comunque gli obiettivi assegnati. Sia chiaro a tutti che, come OO.SS non accetteremo sollecitazioni, né tantomeno forzature, volte a recuperare performance commerciali inevitabilmente meno brillanti in seguito alle mutate priorità di lavorazione.

Nei giorni successivi all'incontro apprendiamo dai colleghi ulteriori sconcertanti novità:

- alcune lavorazioni relative all'iter di sospensione non possono essere effettuate per diversi giorni onde evitare problematiche di segnalazione in Centrale Rischi; pertanto si riducono ulteriormente i tempi utili per adempiere agli obblighi di legge.
- La Direzione Regionale richiede ora un report giornaliero sullo stato avanzamento lavori delle attività di avviso e riscontro dei clienti. Ammesso che questo sia finalizzato a sostenere le filiali in difficoltà, resta il fatto che un'iniziativa di questo genere aggrava ancora di più le pressioni sui singoli colleghi. Come se improvvisamente l'ansia abbia colto chi aveva la responsabilità di organizzare la

gestione del tema sospensioni da mesi e all'ultimo momento abbia scaricato come sempre il lavoro sulla rete.

SODDISFAZIONE CLIENTI

Segnaliamo, ancora una volta, come le risultanze dell'indicatore NPS fornite dall'azienda non collimino né con i numerosi riscontri reperibili sui social-media (ISP è la banca peggiore, su livelli minimi di gradimento, in linea con Poste Italiane e Trenitalia), né con l'atmosfera ed il vissuto di chi è a contatto quotidianamente coi clienti stessi. La percezione di un decadimento del livello di servizio offerto dalla nostra banca è evidente e crescente.

Le recenti e discutibili modalità di cessione di parte della clientela ISP a Isybank hanno ulteriormente esacerbato gli animi dei clienti coinvolti. Purtroppo, tutti i giorni veniamo a conoscenza di ricadute in termini di tensioni e stress sui colleghi che stanno gestendo l'assistenza durante la fase di passaggio e ci auguriamo che l'azienda sia consapevole delle conseguenze che il modus operandi scelto avrà sui futuri rilevamenti di NPS.

CARENZE DI ORGANICO – CLIMA DI LAVORO - CRESCITA PROFESSIONALE

Sul tema le OO.SS. hanno evidenziato come molti ruoli (in particolare direttore di filiale e gestore con portafoglio) stiano perdendo di appetibilità per tanti colleghi: richieste di cambio mansione e dimissioni sono sempre più frequenti. Inoltre abbiamo sottolineato il fatto che

a) la banca non fornisce né tempo né formazione adeguate per imparare il mestiere,

b) gli attuali inquadramenti e riconoscimenti non giustificano il maggior impegno ed assunzione di responsabilità;

Ed è per questi motivi che sempre più colleghi decidono di abbandonare il ruolo se non addirittura l'azienda.

E' un campanello d'allarme significativo che pretendiamo venga ascoltato.

La dott.ssa Hensel ha espresso l'opinione che si tratta di un fenomeno di più ampio respiro riferibile a tutto il mondo del lavoro; non ritiene pertanto che ISP sia meno attrattivo come datore di lavoro rispetto al passato.

Come OO.SS. dissentiamo e riteniamo pericoloso per l'azienda sottovalutare questo fenomeno, che è solo l'apice del malcontento che serpeggia fra i colleghi.

Sul tema della formazione e della crescita dei colleghi da ruoli di ingresso (gestore base/privati/aziende retail) a ruoli più complessi (gestore exclusive, imprese, imprese top, agribusiness), la dott.ssa Mantica ha fatto presente che è auspicabile che esse si basino soprattutto sull'auto motivazione dei colleghi.

Le OO.SS. ritengono invece che l'azienda dovrebbe porre maggiore impegno nell'erogazione EFFETTIVA di formazione, coerente con la necessità di adeguata professionalità dei colleghi e nella definizione di percorsi di carriera appetibili, chiari e trasparenti.

Dal quadro delineato riteniamo che emerga come il Modello di Servizio sia incompatibile con l'organico delle nostre filiali che necessita di ulteriori risorse.

IL RE È NUDO! Chi ancora fa finta di non vedere?!

FILIALE DIGITALE

A seguito delle attività di migrazione di parte di clientela ISP su Isybank, e dell'indicazione aziendale che i colleghi di Filiale digitale sono deputati a fare assistenza a tale clientela, le OO.SS. hanno chiesto alla dott.sa Laura Donati una previsione di quanti colleghi delle filiali fisiche della nostra area verranno destinati alla filiale digitale. La dott.ssa Donati ha risposto che al momento non ha informazioni al riguardo.

Come OO.SS. riteniamo che, vista l'importanza che il Gruppo assegna al progetto Isybank, per la numerosità della clientela e dei colleghi impattati e vista l'imminenza dell'avvio dello stesso, una gestione delle risorse pianificata con maggior cura sia auspicabile, onde limitare le situazioni di caos, disorientamento dei clienti e stress dei colleghi che sono già iniziate.

IMMOBILIARE

In merito a questo argomento abbiamo richiesto all'Azienda una migliore pianificazione degli interventi di normale manutenzione, tali da scongiurare le consuete problematiche che si verificano ad ogni cambio di stagione. A tal proposito sono stati portati ad esempio i casi verificatisi lo scorso inverno presso le filiali di Pennabilli e Pietracuta (filiali senza riscaldamento per diverse settimane) e quelli che hanno interessato le filiali di Rimini Imprese, Sede Forlì e Sede Ravenna (impianti di condizionamento fermi per diversi giorni, con temperature di oltre 34° C registrate negli uffici).

Partendo dalla filiale di Rimini Viale Tripoli, abbiamo sollevato la problematica degli archivi delle filiali, in particolare di quelle oggetto di accorpamento, invitando l'azienda ad un monitoraggio della situazione ed ai conseguenti interventi, onde evitare ai colleghi rischi operativi e reputazionali che devono viceversa essere a carico dell'azienda, ma che allo stato delle opere da quest'ultima non vengono ancora gestiti adeguatamente.

Abbiamo inoltre richiesto che gli interventi vengano affidati a personale qualificato per evitare inutili perdite di tempo specialmente nella gestione delle emergenze.

CONCLUSIONI

Sintetizzando, come OO.SS. chiediamo:

- rispetto dei termini dell'accordo per la numerosità e la frequenza degli incontri trimestrali.
- che le strutture preposte: CTPAR, Direzione Regionale, Polo Immobiliare, etc.. rendano evidente ai vertici aziendali che i colleghi vivono quotidianamente situazioni di disagio dettato principalmente da organico carente e scarsi investimenti aziendali in formazione di qualità, procedure informatiche e strutture immobiliari.
- Segnaliamo inoltre che il tema della gestione della sospensione rate ex D.L. 61 evidenzia ulteriormente che ISP, al di là delle dichiarazioni di facciata, dimostra scarsa attenzione sia verso i colleghi sia verso la clientela, mentre mantiene altissima l'attenzione a quelle che vengono definite Politiche Commerciali, ma che di fatto diventano **PRESSIONI Commerciali!**

12/10/2023

**I Coordinatori Territoriali
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN
Intesa Sanpaolo Area Romagna**