



Incontro trimestrale IntesaSanpaolo Area Friuli Venezia Giulia *“La banca delle favole e la banca reale”*

Il **Responsabile della Banca dei Territori** ha recentemente affermato sulla web tv aziendale:

“il benessere dei colleghi viene prima dei risultati”: forse non sa, o peggio sa ma fa finta di non sapere quello che succede ogni giorno nelle filiali e che pressioni alla vendita e non solo sopportano continuamente i colleghi a partire dalle riunioni di buon mattino, per poi proseguire tutto il giorno, con pesanti ricadute anche sulla loro salute;

“i colleghi hanno un alto livello di competenza e sono preparati”: concetto che andrebbe spiegato a più di qualche responsabile che li stressa continuamente e al quale in primis interessa solo la vendita e non la competenza e la preparazione;

“bisogna vivere con serenità l'incontro con il cliente”: ma come si fa? prima ti controllano cosa hai scritto in agenda, durante ti scrivono via lynch per dirti cosa dire e fare e alla fine appena il cliente si alza ti si siedono davanti per dirti se e cosa hai venduto!

**questa azienda ha un evidente problema di doppia personalità!!!
nei canali ufficiali e negli incontri sindacali si dicono e condividono situazioni
che poi nella realtà dei fatti vengono regolarmente smentite!!!**

Durante il **recente incontro trimestrale tenutosi a Udine giovedì 11 luglio u.s.** (con la Delegazione aziendale composta dal Referente delle Relazioni Industriali per la nostra area territoriale, dal Direttore Commerciale Retail della Direzione Regionale, dalla Responsabile Personale e Assistenza Reti della Direzione Regionale, dalla Coordinatrice Territoriale Personale e Assistenza Rete dell'Area F.V.G.) **abbiamo ribadito la centralità degli accordi sulle politiche commerciali e clima aziendale, che sono unico e indifferibile riferimento nelle attività giornaliere sulla rete, e come tali vanno applicati e non interpretati.**

L'azienda sulla base delle nostre richieste ci ha confermato:

- **che non esiste alcun numero minimo di appuntamenti giornalieri da fissare nelle relazioni con la clientela**, mentre abbiamo evidenziato come continui “il mantra” dei sei appuntamenti minimi al giorno
- **la centralità del cliente, da servire con la logica della buona consulenza e non della pura vendita**, mentre abbiamo evidenziato come a partire dal mattino, si susseguono riunioni, lynch e ora anche chat Whatsapp, che tempestano i colleghi sui soli risultati di vendita
- **che le basi dell'attività dei Colleghi sono la Formazione e l'Aggiornamento Professionale**, fondamentali nei progetti aziendali. Ricordiamo che, grazie ai recenti accordi sindacali, la Formazione può essere fruita da casa da tutte le figure professionali della Banca dei Territori). Abbiamo evidenziato come, passato giugno, la gran parte dei colleghi non ha neanche iniziato i corsi di formazione obbligatoria (per non parlare della formazione connessa al ruolo soprattutto per chi è in percorso professionale) e che anche quest'anno ci troveremo con un “autunno caldo” con continui inviti a finire la formazione entro i termini previsti e che come sempre la buona formazione anche nel 2019 è già andata “in cavalleria” (con tanto di pianisti, formazione accesa mentre si lavora o si fa altro e addirittura doppi terminali)
- **che all'interno della pianificazione settimanale, oltre agli appuntamenti con la clientela, vanno ricomprese tutte le attività effettuate, la formazione e l'aggiornamento professionale in primis, la preparazione degli incontri ed anche le attività amministrative**, indispensabili per l'istruttoria, la redazione e l'archiviazione delle pratiche e della documentazione, come da normativa aziendale, mentre nella realtà chi opera diligentemente come sopra viene continuamente invitato a effettuare maggiori incontri e relative vendite.
- **che il sistema ABC non deve essere utilizzato come strumento di controllo del lavoro dei colleghi, che non devono essere richiesti altri tipi di rendicontazione se non quelli prodotti in automatico**, tantomeno su previsioni di vendita, né devono essere fornite ai colleghi liste di lavorazione di clientela al di fuori di quelle indicate ufficialmente, indicazioni che potrebbero portare ad errori e a comportamenti avversi alla compliance aziendale.

Abbiamo richiesto che venga effettuata una migliore **“formazione e crescita relazionale”** nei **ruoli di Direzione**, che ci sia **maggior formazione e coinvolgimento delle funzioni commerciali sul rispetto della normativa**, evidenziando nuovamente che **non ci potrà essere un migliore clima aziendale se i ruoli di direzione (a partire dai ruoli intermedi fra direzione nazionale/regionale e filiali) non saranno formati adeguatamente (sulle basi dei contenuti dei protocolli politiche commerciali)** e sul fatto che **“non si possono inventare continuamente politiche e prassi di vendita”** (vedi liste fai da te etc etc) che possano indurre al non rispetto della compliance (**contrapposizione fra market e compliance**);

Ricordiamo che in tema di politiche commerciali scorrette è attiva la casella **iosegnalo@intesanpaolo.com** alla quale ci si può rivolgere anche per il tramite del Sindacato.

Per quanto riguarda le **filiali** abbiamo segnalato che gli **organici** sono **insufficienti** a gestire i carichi e ritmi di lavoro, che i portafogli clientela sono troppo “carichi” per permettere di seguire correttamente la clientela (di fatto nella gran parte delle situazioni si gestiscono solo le emergenze).

A tal proposito vi informiamo che recentemente si è riunito a Milano il comitato di consultazione richiesto dalle organizzazioni sindacali sul diffuso malessere e sulle problematiche di una particolare Area durante il quale l'azienda ha riconosciuto che i **problemi denunciati sono diffusi su tutto il territorio nazionale, così come evidenziato dai volantini sindacali di tutte le Aree**. Alla luce di quanto emerso, il Comitato di Consultazione ha quindi ritenuto necessario sviluppare il confronto sindacale a livello di Gruppo, **condividendo di fissare un apposito incontro tra Azienda e Delegazioni trattanti entro il 30 settembre 2019. Finalmente quindi l'azienda ha riconosciuto l'esistenza di diversi problemi sulla Rete che debbono essere affrontati**.

Abbiamo segnalato anche le **ormai insostenibili ricadute sui colleghi a causa delle carenze e delle continue interruzioni nella rete e negli applicativi di filiale** e del mal funzionamento del sito internet e della App per la clientela.

Su questo tema, **evidenziamo le parole del Capo della Banca dei Territori** che nella recente intervista ha dichiarato **“Sui problemi IT bisogna avere pazienza...”** dimenticandosi di dire **che la stessa pazienza la dovranno avere anche i capi per quanto riguarda i risultati e il raggiungimento degli obiettivi!!!**

Abbiamo richiesto di rivedere ulteriormente (in riduzione) gli orari delle filiali flexi, dove le difficoltà nel gestire le turnazioni a causa degli organici sono amplificate dalla necessità di gestire anche i turni sull'accoglienza.

Per quanto riguarda le **postazioni di accoglienza** abbiamo evidenziato che la gran parte delle stesse **sono inadeguate** dal punto di vista funzionale.

Siamo intervenuti anche a **richiedere chiarimenti rispetto alla gestione degli Atm e delle apparecchiature self**, evidenziando come, **a causa delle difficoltà operative dovute all'aumento delle stesse** (in qualche filiale si contano anche sette/otto apparecchiature) e **delle carenze di organico, i colleghi non sono messi nelle condizioni di operare in sicurezza e nel rispetto della normativa** (ricordiamo che le operazioni di carico e scarico vanno sempre effettuate in due) **e che eventuali “carenze” sono da imputarsi all'azienda**.

Abbiamo anche evidenziato come, data la grandezza di alcune filiali post accorpamenti, **sia impossibile**, con questi organici e questa struttura di filiale, **rispettare tutti i controlli e gli accertamenti in carico alla Direzione di Filiale**, e che la situazione in alcuni ambiti (ad esempio antiriciclaggio, gestione del credito) non sia sostenibile, **chiedendo una revisione del modello di filiale che “sollevi” e “coadiuvi” i Responsabili**, sostenendo che eventuali risvolti per mancati adempimenti di carattere normativo sono da considerarsi esclusivamente di pertinenza aziendale.

Per quanto riguarda il Contratto di secondo livello, **“Ruoli, figure professionali e percorsi di sviluppo professionale”**, abbiamo evidenziato come sia necessario **dare stabilità ai portafogli** invitando l'azienda a non fare interventi sugli stessi onde evitare ricadute sui percorsi professionali.

Abbiamo nuovamente segnalato che **risultano alcune anomalie nelle complessità filiali post accorpamenti luglio 2019** (sugli accorpamenti “fisico inverso”), filiali che avevano paradossalmente perso livello di complessità post accorpamento, per poi riacquisire il livello pre-accorpamento (o superiore) nelle recenti comunicazioni, invitando l'azienda a porre dei correttivi che rimedino ad eventuali impatti negativi sui percorsi professionali.

Abbiamo chiesto che i **Gestori del Personale siano adeguatamente formati sul contratto di secondo livello** e che diano risposte certe e corrette ai colleghi sui loro percorsi professionali. (ad esempio sul cambio di portafoglio/complessità, sulle decorrenze, etc etc)

Sull'evoluzione del modello Imprese, abbiamo segnalato **difficoltà sui portafogli** (chiedendo il dimensionamento in base all'effettiva possibilità di seguire i clienti da parte dei gestori soprattutto per quanto riguarda la gestione del rischio) ed evidenziato come **le ricadute sulle filiali imprese per la parte estero specialistico e transazionale sono notevoli e negative**, sia per quanto riguarda l'impatto sulla clientela che i carichi operativi di quanti lavorano al polo e degli addetti di filiale.

Gestori Aziende Retail, premesso che **ci stupiamo dell'affermazione del Responsabile della Banca dei Territori (abbiamo inventato una nuova figura professionale.... infatti prima si chiamavano Gestori Small Business!!!)** prendiamo buona nota del fatto che per **sua stessa ammissione i "portafogli aziende retail vanno rivisti nella loro dimensione"** e insistiamo sul fatto che **molti degli attuali portafogli sono impossibili da gestire:**

chiediamo di abbassare il numero di clienti gestiti aumentando il numero di gestori, di rivedere il modello dei "poli" con la creazione anche della figura dell'addetto, ed **evidenziamo che a causa degli attuali carichi/ritmi di lavoro**, dovuti anche alle carenze informatiche e procedurali, il rischio operativo e sulla gestione del credito è notevole e **eventuali mancanze non dovranno essere imputate ai colleghi.**

Siamo intervenuti anche **sull'offerta commerciale che va ricondotta negli ambiti della normativa**, sia in termini di **"trasparenza bancaria"**, evidenziando che **non ci possono essere iniziative commerciali con opuscoli e stampe "fai da te" esposti nelle filiali** e consegnati alla clientela, sia per quanto riguarda **"l'offerta fuori sede"** che **"l'offerta a distanza"**.

In particolare ricordiamo che **l'offerta fuori sede può essere effettuata solo dai soggetti abilitati** ed all'uopo incaricati, quali i promotori finanziari, e **che per l'offerta fuori sede di prodotti assicurativi non basta aver superato l'esame Ivass** (come qualcuno inopportuno sostiene) **ma bisogna essere registrati nell'apposita sezione del RUI.**

L' "offerta a distanza" si pone come obiettivo quello di consentire alla Banca di effettuare offerte alla clientela mediante "tecniche di comunicazioni a distanza" cioè quelle tecniche che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e del soggetto offerente o di un suo incaricato (gestore/consulente).

Vanno respinte quindi al mittente (e lo abbiamo evidenziato all'azienda richiamando il fatto che le direttive commerciali rispettino la normativa aziendale) **tutte le sollecitazioni ad utilizzare "sempre e comunque" l'offerta a distanza anche nelle proposte commerciali effettuate in filiale** (e relative chiusure sulle postazioni internet di filiale).

Sul **piano ferie**, viste anche le comunicazioni inviate dall'azienda sulla pianificazione e fruizione del pregresso, abbiamo evidenziato come molte volte la carenza di organico ed i carichi operativi (e le indicazioni commerciali) portino alla richiesta di "spostare le ferie" e che queste situazioni devono essere ricondotte a casi "straordinari" ed isolati, dando comunque ai colleghi interessati la possibilità di spostare le stesse secondo il loro interesse, fruendo di adeguati tempi di riposo ed in "famiglia". Abbiamo poi chiesto all'azienda che finiscano le fantasiose comunicazioni nella fase di pianificazione annuale delle ferie da parte di Capi Area e Direttori di filiale che a priori vietano di fissare un certo numero di giorni di ferie e di non fissarne affatto in determinati periodi dell'anno.

Abbiamo rimarcato come sul fronte **“lavoro straordinario” ed “NRI” la situazione sia sempre insostenibile.** Di pari suo l'azienda continua ad affermare che **laddove richiesto lo straordinario viene sempre autorizzato (quindi se lo facciamo chiediamolo).**

Per contro abbiamo segnalato che in alcuni casi i colleghi vengono addirittura invitati a “timbrare” l'uscita ed a rimanere in filiale. **Invitiamo i colleghi a coinvolgere il Sindacato in tutte le situazioni di straordinario non riconosciuto, affinché possiamo intervenire prontamente.**

I Quadri Direttivi continuano di fatto a non poter esercitare “l'autogestione del loro orario di lavoro”, “peraltro” fruibile, come confermato dall'azienda, anche nelle strutture con orario a turnazione.

E' quindi necessario che tutti quanti assieme ci impegniamo a far fronte a questa situazione, che vede nell'azienda l'unico soggetto che ci “guadagna” (in termini economici e di riduzione dei posti di lavoro) uscendo dai luoghi di lavoro alla fine del turno.

Siamo anche intervenuti sul tema **“telefoni aziendali”** e sulle recenti comunicazioni, evidenziando come **non ci debbano essere sollecitazioni ad utilizzare il telefono aziendale fuori dall'orario di lavoro** (al di là dei casi in cui è previsto invitiamo tutti a spegnere il telefono aziendale fuori dall'orario di lavoro) e che il **telefono aziendale non può essere un nuovo strumento “in nero”** per sollecitazioni commerciali, richiesta di rendicontazioni o iniziative improprie.

Vi invitiamo a **non installare sul telefono aziendale applicazioni non pre-configurate dall'azienda** al momento della sua consegna e di **evitare assolutamente di cedere** (questo vale per tutti gli strumenti aziendali) **la “rete dati” a terzi** (c.d. hotspot).

Per quanto riguarda la nuova struttura **Corporate Estero Specialistico e Transazionale di Trieste**, la cui costituzione abbiamo chiaramente accolto con favore, abbiamo evidenziato come i colleghi coinvolti si stiano impegnando, in mezzo a varie difficoltà (età media avanzata, la conoscenza praticamente nulla della materia, etc.) perché la struttura si insedi con successo, e che dal punto di vista logistico serve un allestimento migliore negli spazi, con doppi monitor anche nel transazionale, stampanti e copiatrici adeguate ai carichi di lavoro (e posizionate come da Dlgs 81), armadi etc. Abbiamo anche segnalato alcune criticità di “relazione” con la Direzione della struttura emerse in questi primi mesi.

Inoltre abbiamo richiesto che il rilascio sia dell'attività specialistica che di quella transazionale siano accompagnati dalla gradualità per complessità e carichi di lavoro, e dalla continuità nella formazione, che deve essere rafforzata, evidenziando come “l'addestramento” e “l'affiancamento” fatto fino ad ora, specie per la parte transazionale, non si possano di certo considerare esaustivi. Operatività ritenute “semplici” possono celare, se non conosciute, rischi operativi che in questa situazione sono tutti di competenza aziendale.

Siamo anche intervenuti, nuovamente, sul tema **“archivi documentazione clientela e loro gestione”** (sul quale abbiamo inviato specifica lettera all'azienda nel mese di febbraio u.s.), chiedendo novità sulla task force annunciata durante la trimestrale di Direzione Regionale tenutasi ad aprile (ci stanno lavorando ma i tempi non sono ancora maturi) e ribadendo che il tema “archivi” sta diventando ogni giorno più grave, anche in termini di sicurezza, e che i colleghi non sono messi in grado di poter rispettare la normativa evidenziando come anche in questo caso le eventuali responsabilità sono da intendersi in capo all'Azienda.

Per quanto riguarda il **“Fondo a contribuzione definita”** con riferimento alle ricadute dell'accordo 11 ottobre 2018 sulle “prestazioni accessorie in tema di coperture assicurative”, dopo la ns richiesta specifica di inizio anno sull'applicazione dell'accordo stesso, sono state inviate comunicazioni ai colleghi interessati, inserite nell'area riservata (sezione anagrafe) del sito del Fondo le coperture a carico azienda, ed evidenziate nella retribuzione di aprile le eventuali quote di “ristoro”. Manca però tuttora l'accredito sulle posizioni individuali del fondo, accredito che dovrebbe avvenire prossimamente.

In ultimo, quell'idea del **“borsellino” per “tappare la falla”** di un sistema incentivante mal gestito dall'azienda nella parte di eccellenza, **secondo queste OO.SS. non “tappa la falla” ma ne crea una più grande.**

Udine, 19 luglio 2019

I Coordinatori Territoriali e Le Rappresentanze Sindacali Aziendali Area Friuli Venezia Giulia
Fabi First-Cisl Fisac- Cgil Uilca-Uil Unisin-Falcri