



DIREZIONE REGIONALE LIGURIA PIEMONTE VALLE d'AOSTA INTESA SANPAOLO

PROBLEMI DI COMUNICAZIONE

“*Stressato come un bancario*” è il titolo di un articolo di Massimo Gramellini del 15 marzo, del quale riportiamo alcuni dati a dir poco preoccupanti: il dipartimento di Medicina del Lavoro di Pisa dice che ogni cento lavoratori stressati, venti sono bancari e secondo una ricerca della Sapienza di Roma l'ottantadue per cento degli impiegati di banca soffre d'ansia. Il 28 per cento, una enormità, fa uso di psicofarmaci.

Partendo dalla declinazione del metodo commerciale nella nostra banca, le OOS hanno aperto la discussione durante l'incontro di trimestrale regionale, al quale sono intervenuti da parte aziendale Roberto Oberti per il personale, Cristina Balbo, Roberta Benedicenti, Paolo Musso, Raffaella Buschini per la funzione commerciale, Enzo Voza per le relazioni industriali.

Pur non contestando l'adozione di una strategia, e quindi di un metodo e di una pianificazione a supporto della proposizione commerciale:

- **Abbiamo ritenuto di fondamentale importanza denunciare il profondo malessere di moltissimi lavoratori**, che sentono minato il rapporto di fiducia con la propria Azienda e svilite le proprie competenze professionali.
- **Abbiamo denunciato un peggioramento intollerabile dei rapporti umani a tutti i livelli**, sia tra colleghi che nei confronti dei clienti.
- **Abbiamo cercato di individuare il modo di migliorare il benessere lavorativo** ed il metodo commerciale esistente senza stravolgerlo, rendendolo più aderente alla realtà attraverso i suggerimenti raccolti da colleghi molto diversi tra loro, appartenenti a filiere diverse e ricoprenti ruoli e professionalità diverse. Tutti ugualmente stressati non solo dalle pressanti incombenze e monitoraggi, ma dalla ineluttabile sottrazione di **qualità** al proprio lavoro, quella qualità capace di rendere i colleghi veri protagonisti della relazione con il cliente, punto di riferimento e non semplici venditori.

La risposta della Direzione Regionale non ci ha convinto. L'azienda ha dichiarato che si tratta esclusivamente di un difetto di comunicazione fra la direzione regionale e i responsabili sul territorio: perché il metodo deve essere lo strumento, il mezzo e non il fine. “Calare il metodo in modo stupido non è organizzazione”. Le eccessive rigidità di alcuni responsabili non sono in linea con il percorso che l'azienda vuole seguire, il metodo e il buon senso sono parimenti importanti.

Da parte nostra pretendiamo che questo percorso sia davvero attuato, dando ai colleghi la flessibilità e gli strumenti necessari per poter lavorare con etica, professionalità e senso critico. I dati reddituali del 2016, pur sotto il 100%, sono ritenuti soddisfacenti, nonostante l'attuale dittatura del metodo, che con questo approccio diventa più che uno strumento a supporto un vero e proprio ostacolo, e svilisce la professionalità e la capacità di analisi dei colleghi. Se, come ci è stato detto, la direzione regionale è a conoscenza che alcuni responsabili sul territorio non hanno recepito nel modo giusto le loro indicazioni in tema di comunicazione e coinvolgimento, **chiediamo un loro intervento nel più breve tempo possibile.**

L'azienda stessa ha definito i risultati da raggiungere per il 2017 molto ambiziosi, ammissione davanti alla quale non potevamo che **richiedere una maggiore allocazione di risorse in modo particolare nelle filiali.** Il Responsabile del Personale afferma che il numero di persone assegnate alle filiali è sufficiente: è solo un problema di organizzazione. Anche in questo caso abbiamo chiesto una maggiore attenzione di fronte a richieste che provengono soprattutto da chi le Filiali le deve gestire e far funzionare quotidianamente, e cioè i Direttori.

Abbiamo rimarcato il nostro giudizio negativo in tema di **“ignoranza commerciale”** che ha portato di recente a triplicare i contatti presenti nelle liste e all'introduzione di ulteriori pressioni, cercando di instillare dei **ragionevoli dubbi** sull'opportunità di continuare questa assurda rincorsa ad obiettivi irraggiungibili **senza adeguate risorse e con questi metodi.**

L'Azienda ha poi fornito alcune risposte e indicazioni, tra le quali:

- Non è assolutamente condivisibile il modo di alcuni capi, **dotati evidentemente di poca managerialità**, di far sentire le persone inadeguate: quello che un capo deve fare è osservare (ed eventualmente valutare e migliorare) i **comportamenti** dei collaboratori, mai la persona o il raggiungimento dei risultati. Sono benvenute le segnalazioni su atteggiamenti impropri; quelle effettuate in passato sono state gestite anche riprendendo coloro che hanno attuato comportamenti non idonei.
- È stato ribadito che per la rilevazioni commerciali gli unici strumenti da utilizzare sono quelli aziendali, pertanto eventuali iniziative che prevedono l'utilizzo di **report autoprodotti** non sono richiesti.
- In materia di **ferie e sospensione volontaria (SVL)** è stato ribadito che l'unico criterio da adottare è quello delle esigenze di servizio, non esistono pertanto "periodi tabù" o divieti nell'utilizzo delle SVL nel periodo estivo.

Si tratta di dichiarazioni, per quanto parziali possano essere, importanti di cui saremo attenti osservatori. Starà ora a ciascuno di noi "farle vivere" nel quotidiano. L'invito assolutamente forte è quello di segnalarci ogni atteggiamento aziendale che non sia in linea con quanto comunicatoci dai nostri vertici regionali: come al solito interverremo subito!

E poi c'è Banca Prossima

Terminato il confronto con la Direzione Commerciale, lo OO.SS. hanno chiesto informazioni sulla gestione delle uscite da Banca Prossima e, viste le notizie che arrivano dai vari territori coinvolti, hanno chiesto di conoscere quali siano stati i criteri per la compilazione delle liste dei colleghi da colloquiare. Come nella presentazione della riorganizzazione tenutasi a Milano, è stato comunicato che sono stati utilizzati più criteri condivisi con le strutture coinvolte. Ad oggi sembrerebbe che tra i colleghi gestori coinvolti figurino anche titolari di portafogli "meno performanti". Sappiamo però che un portafoglio può arrivare ad essere poco performante in base a una specifica storia e costruzione, non per forza dipendente dal gestore. I territori coinvolti comprendono anche filiali e punti commerciali di dimensioni contenute. Nella fattispecie della nostra Direzione Regionale sono previste otto uscite tra le filiali Piemonte Nord e Valle d'Aosta, Torino Città e Piemonte Sud - Liguria. E' opportuno che vengano riconosciute le nuove competenze acquisite in questi anni di Banca a 360 gradi, competenze acquisite in condizioni logistiche e organizzative molto particolari. Questo è valido sia per chi esce sia per chi rimarrà, analizzando i movimenti e i cambiamenti che hanno avuto alcuni portafogli, non solo dalla data di entrata in funzione del nuovo Modello di Servizio. Le OO.SS. hanno ribadito che ad oggi NON si possa ancora parlare di un nuovo Modello di Servizio in quanto non sono stati, malgrado le nostre numerose sollecitazioni, comunicati compiti e facoltà dei colleghi. E' stato comunicato che si sta lavorando per superare le limitazioni di carattere normativo per operare completamente nelle filiali della BdT. Ribadiamo che l'unica tutela efficace per lavoratori e lavoratrici consiste nell'attenersi al rispetto della normativa aziendale e delle norme legislative riguardanti Offerta fuori sede e Antiriciclaggio, queste ultime ovviamente non derogabili da nessuna funzione aziendale. Ricordiamo inoltre che il lavoro che eccede l'orario è a tutti gli effetti lavoro straordinario e come tale deve essere considerato e riconosciuto.

Non si vede ancora come in questa revisione del Modello di Servizio vengano preservate le peculiarità di Banca Prossima come dichiarato nell'incontro con le OO.SS. del 15.02.2017.

Invitiamo tutti i colleghi coinvolti nel processo di riorganizzazione a contattare e a confrontarsi con la rappresentanza sindacale di Banca Prossima e del territorio per approfondire ogni aspetto relativo la mobilità infragruppo.

Torino, 23/3/2017

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN
DIREZIONE REGIONALE LIGURIA PIEMONTE VALLE d'AOSTA INTESA SANPAOLO