

dal sito fisacgruppointesasanpaolo.it

Lo scorso 23 Giugno si è tenuto l'incontro trimestrale dell'Area Lombardia Sud.

Il Direttore Regionale Marco Franco Nava ha aperto l'incontro descrivendo una situazione delicata, lo scoppio del conflitto russo-ucraino ha infatti disatteso le aspettative di crescita del PIL e di una certa serenità dei mercati, mettendo tutti di fronte ad uno scenario complicato, profondamente diverso, che ha portato ad una frenata degli investimenti di privati ed imprese con conseguente scostamento dagli obiettivi di budget. Priorità dell'azienda è quindi quella di supportare i colleghi, ad esempio con ripetute e costanti sessioni con Eurizon per metterli in condizioni di rasserenare i clienti, contattandoli costantemente per comunicare la vision della banca sui mercati e per aiutarli a cogliere anche nuove opportunità.

E' quindi intervenuto il Responsabile del Personale e Assistenza Rete della Direzione Regionale Lombardia Sud, Savino Noviello, che, dopo una panoramica sulle risorse dell'Area Lombardia Sud, che conta 982 dipendenti di cui 606 donne e 376 uomini, ha esposto i dati circa il ricalcolo annuo 2022 delle complessità per filiali e gestori.

In breve (dati Regione Lombardia Sud):

FILIALI

(Imprese, Exclusive, Retail, escluso perimetro Agribusiness per dati non ancora disponibili al momento dell'incontro)

- su 182 filiali, 24 (13%) hanno incrementato la complessità, 130 (71%) sono rimaste stabili, 28 (15%) hanno ridotto la complessità;
- come risultato del ricalcolo
 - 25 filiali (13,7%) sono in fascia 4 ICE (elevata complessità)
 - 42 filiali (23,1%) sono in fascia 4
 - 51 filiali (28%) sono in fascia 3
 - 49 filiali (26,9%) sono in fascia 2
 - 15 filiali (8,2%) è in fascia 1
- 75 Direttori, 8 Coordinatori Commerciali, 1 Coordinatore di Relazione e 1 Coordinatore Imprese risultano in percorso

GESTORI PRIVATI

- su 843 gestori, 183 (21,7%) hanno incrementato la complessità, 382 (45,3%) sono rimasti stabili, 278 (33%) hanno ridotto la complessità;
- come risultato del ricalcolo
 - 58 gestori (6,9%) sono in fascia A
 - 178 gestori (21,1%) sono in fascia B
 - 286 gestori (33,9%) sono in fascia C
 - 202 gestori (24%) sono in fascia D
 - 119 gestori (14,1%) sono in fascia E
- 144 gestori risultano in percorso

GESTORI AZIENDE RETAIL

- su 112 gestori, 36 (32,1%) hanno incrementato la complessità, 41 (36,6%) sono rimasti stabili, 35 (31,3%) hanno ridotto la complessità;
- come risultato del ricalcolo
 - 6 gestori (5,4%) sono in fascia A
 - 33 gestori (29,5%) sono in fascia B
 - 41 gestori (36,6%) sono in fascia C
 - 22 gestori (19,6%) sono in fascia D
 - 10 gestori (8,9%) sono in fascia E
- 3 gestori risultano in percorso

GESTORI IMPRESE

- su 109 gestori, 33 (30,3%) hanno incrementato la complessità, 47 (43,1%) sono rimasti stabili, 29 (26,6%) hanno ridotto la complessità;
- come risultato del ricalcolo
 - 17 gestori (15,6%) sono in fascia A
 - 28 gestori (25,7%) sono in fascia B
 - 39 gestori (35,8%) sono in fascia C
 - 22 gestori (20,2%) sono in fascia D
 - 3 gestori (2,8%) sono in fascia E
- 3 gestori risultano in percorso

GESTORI ENTI

- su 3 gestori, 1 (33,3%) ha incrementato la complessità, 2 (66,7%) ha ridotto la complessità;
- come risultato del ricalcolo
 - 1 gestore (33,3%) è in fascia C
 - 2 gestori (66,7%) sono in fascia D
- nessun gestore risulta in percorso

Si è successivamente aperta la discussione sui problemi che caratterizzano la nostra area, comuni sull'intero territorio nazionale

E' stato posto l'accento sulla riduzione del servizio di cassa servita, in Filiali come ad esempio Sant'Angelo Lodigiano (LO) e Pavia Strada Nuova; l'Azienda giustifica tale scelta, frutto di una valutazione caso per caso di numeri, caratteristiche della piazza e vicinanza di altre filiali, con l'evidenza che già un numero molto elevato di operazioni vengono svolte in totale autonomia da parte della clientela (85%), questo permetterà ai colleghi non adibiti a servizio di cassa di concentrarsi prettamente su attività commerciale. Peccato che tale decisione stia creando parecchio malcontento nella clientela, nonché una concentrazione di afflusso di clienti pomeridiano nelle pochissime filiali che ancora offrono il servizio di cassa per tutta la giornata, creando ulteriori problemi ai colleghi già oberati.

Abbiamo rappresentato le testimonianze, che riceviamo ogni giorno dai colleghi, che fanno emergere un quadro preoccupante, alienante, stressante, esasperato nel raggiungimento dell'obiettivo commerciale. Numerosi colleghi accusano disturbi del sonno, sono costretti a fare uso di psicofarmaci per combattere l'ansia, ci informano di apprezzare poco o per nulla la propria azienda, di provare apatia e rassegnazione.

In alcune filiali, grazie alle segnalazioni alla casella "iosegno", non si utilizzano più files e cartelle condivise su obiettivi e consuntivi di vendita, ma vengono comunque svolte continue riunioni al mattino, richiesti consuntivi a voce alla sera, in presenza, prima di lasciare il posto di lavoro, il tema principale è sempre l'obiettivo di vendita, controllo costante delle agende, critiche rivolte al gestore se non si hanno pianificazioni in agenda di appuntamenti di valore (per valore si intende sempre l'obiettivo di vendita e non la risposta ad altre esigenze della clientela), capita spesso che venga suggerito al collega di sostituire appuntamento già pianificato con altro di "valore".

E' naturale che un tale scenario, unito a carichi di lavoro insostenibili per la continua riduzione di personale, che non va di pari passo con chiusura di filiali e digitalizzazione, generi un pessimo clima lavorativo e finisca col minare l'equilibrio psicofisico del lavoratore.

L'azienda ha replicato di aver messo a disposizione dei colleghi servizi Welcare, e servizi Welfare, in ultima istanza, la struttura medicina del lavoro. Ha affermato inoltre di operare costantemente per la correzione di comportamenti di Responsabili e Responsabili Commerciali, affinché restino confinati nelle previsioni degli Accordi sulle Politiche Commerciali.

E' palese che tutto ciò non sia sufficiente, **sarebbe meglio prevenire piuttosto che curare**; la pressione commerciale "sana" (facendo finta che esista, perché comunque sia la pressione commerciale è di per sé una pratica malsana) è comunque una diretta fonte di ansia che a lungo andare tende a cronicizzare causando conseguenze negative per la salute.

Si è discusso anche delle criticità della divisione Agribusiness, settore a cui la Banca punta moltissimo, per la quale abbiamo sottolineato la scarsità di addetti, ed i problemi logistici dei distaccamenti. Per quanto riguarda gli addetti la giustificazione fornitaci è che i portafogli sono costituiti mediamente all'80% da clienti Aziende Retail e per il restante 20% da Imprese, dalle piccole alle Top, il modello di servizio è strutturato in base a queste tipologie di clientela e quindi il numero di addetti è funzionale. Guardando al 100% della clientela gli addetti possono sembrare pochi rispetto alle filiali imprese, ma considerando il tipo di clientela il rapporto è sostanzialmente in linea. Bene, il fatto che già nelle filiali imprese ci siano problemi di scarsità di addetti ci conferma che sono del tutto insufficienti.

Non ci stancheremo di reclamare nuove assunzioni, di pretendere la cessazione delle pressioni commerciali indebite ed il rispetto della dignità delle persone nei fatti, non solo a parole!

COORDINATORI E RR.SS.AA. AREA LOMBARDIA SUD
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN

[Click qui per visualizzare volantino unitario](#)