

Martedì 14 marzo si è svolto l'incontro annuale della nostra Direzione Regionale, previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali. All'incontro erano presenti il neo Direttore Regionale Tito Nocentini, il Responsabile del Personale (Stefano Zingaretti), le Relazioni Industriali di Capogruppo (Antonella De Marchi, Amedeo Di Vincenzo e Stefania Piccione) e i Direttori Commerciali dei segmenti Imprese e Retail (Pietro Pelù e Lorenzo Piatti) e Personal (Laura Vessichelli di nuova nomina). Il DR ha illustrato l'andamento commerciale della Direzione Regionale partendo dall'analisi del biennio precedente, rimarcando l'importanza di ragionare sul contesto di provenienza per ben comprendere le condizioni e le ragioni del presente. Dopo un 2015 definito felice dal punto di vista dei numeri e un inizio 2016 favorevole, l'andamento instabile dei mercati e della congiuntura economica ha determinato una dinamica negativa che ha portato ad un rallentamento dei risultati commerciali, ad una riduzione dei ricavi e ad un incremento delle rettifiche su crediti. Il 2017 è partito sottotono e i ricavi sono in calo rispetto al 2016, anche per le calamità, neve e terremoto, che hanno, purtroppo, colpito un vasto territorio della Direzione Regionale.

Il Dott. Nocentini si è dichiarato consapevole che, per tornare a produrre risultati in linea con il 2015, occorrerà ridare fiducia e motivazione ai colleghi attraverso "un percorso di orientamento al rispetto, all'ascolto e di vicinanza ai colleghi, con l'obiettivo di rianimare al meglio la comunità lavorativa, nell'ottica di stimolare le migliori attitudini dei colleghi e favorirne il raggiungimento dei risultati in un clima lavorativo sostenibile".

Come OOSS abbiamo apprezzato lo stile, la trasparenza e la disponibilità all'ascolto del nuovo DR, e ci attendiamo che questo trovi riscontro anche nei fatti.

Al tempo stesso, da parte nostra, gli abbiamo rappresentato le contraddizioni e le difficoltà che emergono e permangono a diversi livelli.

### **PRESSIONI COMMERCIALI.**

Veniamo da una stagione molto difficile per la nostra Direzione Regionale. La modalità direttiva istillata nel recente passato, che non si è preoccupata più di tanto del "DOPO DI NOI", fa comunque fatica a lasciare il posto ad una cultura "nuova" dell'essere capo; il bullismo lessicale e verbale, le comunicazioni scritte e i continui monitoraggi sembrano essersi ridotti, anche se permangono comportamenti non corretti di alcuni responsabili. Pur in presenza di un allentamento formale, sta però emergendo in maniera prepotente un diverso e forte disagio lavorativo. Se in passato l'origine dei problemi era rappresentato prevalentemente dal comportamento pressorio senza freni dei capi istigato lungo la filiera, oggi le continue e concorrenti priorità dell'offerta commerciale, l'inefficienza operativa dei sistemi prodotta dall'innovazione delle procedure informatiche e dei conseguenti processi produttivi, determinano un effetto distorsivo-ritorsivo molto gravoso. La ricerca spasmodica dell'aumento della produttività commerciale attraverso iniziative ad alta intensità di lavoro, si scontra, infatti, con la difficile realtà organizzativa delle filiali e con l'instabilità operativa delle nuove procedure informatiche che non offrono ancora la necessaria sicurezza ed efficienza e sottraggono tempo lavorativo/commerciale per la lentezza dei tempi di risposta e i malfunzionamenti ancora troppo frequenti. I colleghi accumulano arretrato e si trovano spesso soli ad affrontare la realtà quotidiana, ben diversa da quella teorica enunciata nei modelli di servizio, nell'indifferenza della linea di comando commerciale che di fatto ignora le difficoltà, pretende comunque i risultati e sembra non farsi carico in modo adeguato di queste problematiche con le funzioni aziendali competenti. Esitare i contatti della lista è diventata la priorità a tutti i costi, gli esiti

negativi rappresentano il quotidiano tormento/crucio dei Capi Area/Direttori e l' applicazione del metodo sembra essere diventata il fine e non il mezzo per raggiungere i risultati, con evidente distorsione dei comportamenti. La Direzione ci ha rappresentato che "questo metodo basato sulla necessità di pianificare presuppone un cambio culturale che necessita anche di capacità manageriali notevoli e più mature nel coordinare le risorse e diventare padroni del proprio tempo, per guidare i colleghi ai nuovi comportamenti, e se vi sono degli episodi che non vanno in questa direzione c'è la necessità di una ulteriore maturazione manageriale".

Argomentazione parziale in quanto i colleghi in realtà non sono padroni del loro tempo ma, al contrario, a loro viene sottratto tempo lavorativo da un macchina operativa che non è all'altezza, per efficienza e puntualità, delle ambizioni commerciali in campo. Siamo dunque di fronte a nuove ansie commerciali e conseguenti pressioni indotte più dalla disfunzionalità operativa, dalle troppe cose da fare, nuove e arretrate, piuttosto che da comportamenti mortificanti oggi in sensibile riduzione.

Prendiamo quindi atto delle dichiarazioni aziendali, ma se la situazione non si modificherà in fretta, anche questa nuova stagione che appare, dai primi approcci, più umanizzata e meno cesarista della precedente, si riproporrà inevitabilmente all'attenzione dell'azione Sindacale del Gruppo.

#### **PART TIME E TRASFERIMENTI.**

Abbiamo evidenziato che nella nostra Direzione Regionale rimangono 95 richieste di PT in lista di attesa, in particolar modo nell'area ex Banca Monte Parma (con 55 richieste ferme da anni) e Cariromagna (con diverse domande pendenti da anni). Per quanto riguarda le domande in sospeso più vecchie, l'Azienda risulta non linea rispetto ai precedenti accordi sindacali, sottoscritti nell'ottica di una riduzione strutturale del costo del lavoro. Peraltro, questi inaccettabili ritardi nella concessione dei part-time minano, quanto a coerenza, la credibilità aziendale nell'applicazione del recente Protocollo di Sviluppo Sostenibile in merito al "part time agevolato" al pensionamento. Evidenziamo inoltre che, anche quando i colleghi sono disponibili a trovare una situazione conciliativa, la concessione del PT implica di frequente il trasferimento presso altra filiale, talvolta anche più lontana; a ciò si aggiunge il fatto che per gli ultimi rinnovi l'azienda propone PT al massimo a 6 mesi, che non consentono una pianificazione familiare serena. L' Azienda ha motivato la difficoltà di concedere i PT in alcune zone sulla base della forte prevalenza di filiali medio piccole, con organico inferiore a 4 risorse, mentre la concessione dei PT semestrali è legata alla necessità di gestire al meglio eventuali modifiche strutturali che dovessero presentarsi in una determinata unità organizzativa. L'Azienda si è riservata comunque di verificare le singole posizioni più cronicizzate e bisognose di intervento e, per quanto possibile, rivalutare il quadro complessivo delle pendenze.

Pertanto, chiediamo una maggiore tempestività rispetto al passato nell'accoglimento delle richieste in lista d'attesa, con l'obiettivo di esaurirle con rapidità, avendo la sensibilità di partire dalle richieste più vecchie e con esigenze prioritarie, anche nel rispetto dei precedenti accordi sottoscritti in Capogruppo. Monitoreremo con attenzione gli effetti dell'accordo 1/2/2017 che prevede la concessione di part time agevolati agli over 60: tali concessioni non dovranno andare a discapito di richieste in attesa da mesi e/o anni.

Anche le richieste di trasferimento sono in molti casi “ingessate” da anni, per situazioni di pendolarismo pesanti, e permane la difficoltà/impossibilità per molti colleghi di uffici centrali e/o poli di ISGS, che vorrebbero lavorare in rete, di vedere accolta la propria richiesta. Rinnoviamo pertanto l’invito ad attingere alle liste di trasferimento per la gestione della mobilità territoriale e caldeggiamo ancora una volta lo “sblocco” della mobilità infragruppo, così come ribadito in ogni occasione negli incontri di Capogruppo, in applicazione degli accordi di conciliazione dei tempi vita/lavoro e per una gestione più sostenibile della mobilità urbana ed extraurbana.

### **EFFETTI DELL’ APPLICAZIONE DEGLI ACCORDI DI II LIVELLO.**

In merito ai percorsi professionali abbiamo evidenziato come l’applicazione dell’accordo, fin dai suoi esordi, sia stata caratterizzata da ritardi nei pagamenti delle indennità e da grande difficoltà nella comprensione degli elementi che determinano la complessità dei portafogli. Tale difficoltà ha determinato nei colleghi la percezione di poca trasparenza, acuita dalla limitatezza di informazioni e dall’ impossibilità di una verifica stringente. L’Azienda ha ribadito che “il calcolo della complessità dei portafogli è affidato ad una procedura che sulla base di un algoritmo, governato in modo accentrato, calcola in modo trasversale tutte le situazioni”. E’ chiaro che una siffatta risposta non corrisponde alle istanze dei colleghi. Auspichiamo dunque che in sede di verifica dell’accordo – e nella successiva rinegoziazione – sia possibile rivedere, in primis, il metodo di calcolo e comunicazione delle complessità, in direzione di una maggiore trasparenza per tutti.

### **RICADUTE ORGANIZZATIVE DEL MODELLO DI SERVIZIO E DELLE INNOVAZIONI PROCEDURALI.**

Il nuovo modello di servizio ha avuto, dal suo esordio, un impatto problematico sia per gli Uffici Centrali che per la Rete. Impatto che nei mesi si è forse attenuato ma non scomparso e a cui ora si sono aggiunte ulteriori criticità: l’introduzione di nuove procedure tecnologiche – lo sportello web e la procedura mutui – applicate in produzione quando ancora fortemente instabili, hanno determinato un combinato disposto micidiale per i colleghi.

Il nuovo sportello è molto più lento del precedente, necessita di più passaggi per concludere le operazioni e la procedura, al momento, si blocca frequentemente, lasciando il collega e il cliente nel torpore anestetico indotto dalla comparsa di un’inquietante videata di attesa. Ciò nonostante, a fine serata è immancabile la richiesta dei file di verifica sulle operazioni effettuate e sulle “agende non rispettate”. Continua poi l’estenuante priorità di dirottare i clienti alla CSA, anche malgrado la loro resistenza, arrivando al paradosso che, in assenza di utilizzi significativi della CSA, i colleghi della Filiale vengono invitati a supplire effettuando alla TARM operazioni personali non necessarie, pur di migliorare il SEI OK di Filiale. Che senso ha tutto questo?

Le problematiche sono ancora più evidenti nelle filiali flexi che da sempre sono in sofferenza, sia perché spesso sottodimensionate rispetto al numero di risorse previste dal modello, sia perché le risorse effettivamente coinvolte nella turnazione e nella copertura del sabato mattina sono sempre le medesime ed in numero ristretto.

Inoltre, con l’avviamento della nuova procedura mutui, si è creato a fine anno uno stock considerevole di arretrato e per smaltirlo è stata costituita una task force di 19 risorse, di cui 9 di provenienza dalla rete; abbiamo criticato la scarsa formazione dedicata a queste risorse – è stata ritenuta sufficiente dall’Azienda un’ istruzione di poche ore! – senza tralasciare poi la sottovalutazione dell’impatto sulle filiali alle quali, in un momento di grande afflusso della clientela come il fine anno, sono state sottratte delle risorse senza garantirne

la sostituzione.

L'Azienda ha convenuto sull'instabilità del processo dovuto alle iniziali difficoltà procedurali che però, a suo avviso, ora si stanno progressivamente risolvendo.

Ci riserviamo di verificare costantemente sul campo tali ottimistiche dichiarazioni/previsioni!.

## **SITUAZIONE LAVORATIVA E PRODUTTIVA NELLE REALTA' TERRITORIALI TERREMOTATE E CALAMITATE.**

Abbiamo rappresentato le criticità che ancora permangono in particolare in alcuni territori terremotati, come Arquata, dove accanto al desiderio dei colleghi di tornare alla normalità e di riaprire la filare rimane ancora forte la paura, elemento non secondario dello stress post trauma; l'attenzione nel trovare soluzioni idonee per assicurare i colleghi e ripartire deve essere massima.

Abbiamo rinnovato la richiesta di riconoscimento di permessi retribuiti per neve e terremoto laddove non ancora autorizzati.

## **LAVORO FLESSIBILE**

Anche alla luce delle sperimentazioni che vengono effettuate in altre Direzioni Regionali, abbiamo richiesto che sia valutata la possibilità di estendere il lavoro flessibile anche ai colleghi che lavorano nell'ambito delle strutture direzionali della Direzione ERMAM attraverso l'adesione dell'intera struttura di Direzione (ad esempio Crediti e Controlli).L'Azienda, che sta valutando gli esiti del progetto pilota, ha preso nota della richiesta.

## **DELIBERE UFFICIO CREDITO AL CONSUMO**

Abbiamo sollecitato nuovamente un riscontro alla nostra richiesta di chiarimento rispetto al processo deliberativo nell'ambito della concessione del credito al consumo che coinvolge i colleghi ex ISPF e che, ancora oggi nonostante le nostre numerose denunce, risulta nei fatti non in linea con il processo di concessione creditizia del Gruppo.

## **CIERREBICLUB**

Abbiamo appreso dalla stampa locale circa l'offerta d'acquisto del Gruppo Maccaferri per 3,2 mln di euro, subordinata ad una modifica strutturale concordata con il Comune di Bologna. In sede di trimestrale, l'Azienda ha dichiarato che, allo stato attuale, non vi è ancora nulla di definitivo sul futuro della struttura. Chiediamo certezze sul destino delle persone che lavorano al Cierrebi e siamo sicuri che, nell'eventualità di una conclusione della trattativa, il Gruppo Intesasanpaolo sarà in grado di ricollocare i colleghi all'interno dell'Azienda.

In conclusione, prendendo atto con prudente apprezzamento del mutato approccio comunicativo della nuova gestione della Direzione Regionale, ribadiamo il nostro auspicio affinché queste dichiarazioni/volontà si concretizzino diffusamente in comportamenti corrispondenti che, siamo certi, non potranno che avere gli effetti che il Dott. Nocentini ha auspicato in apertura dell'incontro, cioè ridare fiducia e motivazione ai colleghi, per tornare a produrre risultati davvero positivi.



ISP: incontro annuale in direzione ERMAM, una comunità da ricostruire

Nello stesso tempo attendiamo soluzioni adeguate alle comuni problematiche che abbiamo evidenziato nell'incontro e una risposta positiva alle nostre richieste.

Bologna, 28 marzo 2017

Coordinatori Direzione Emilia Romagna Marche Abruzzo e Molise Fabi - First/Cisl - Fisac/Cgil - Uilca/Uil - Unisin

Vai al sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)