

lavoro.

In una situazione del genere, arrivare “integri” alla fine della giornata rappresenta già un obiettivo più che difficile da raggiungere, tra procedure che non vanno, clienti inviperiti per le lunghe attese e per gli stravolgimenti organizzativi ai quali vengono sottoposti.

Tante cose non funzionano, tra le quali:

- Il passaggio dei portafogli aziende dalle filiali Imprese alle filiali Retail e l'accentramento all'interno delle stesse di ulteriori posizioni provenienti dalle filiali “a grappolo”, con la costituzione di pool o mini-pool di gestori dedicati, ha determinato la creazione di portafogli di dimensioni spropositate (fino a oltre 400 posizioni per portafoglio) in capo ai singoli gestori, impossibili da gestire con la dovuta cura e attenzione, mentre al tavolo l'Azienda aveva dichiarato che il numero dei clienti sarebbe stato molto inferiore (100 posizioni per i PT e 150 per gli altri);

- In almeno la metà dei casi, Isp non è stata in grado di realizzare la prevista presenza del doppio gestore imprese retail; e mentre, a quanto pare, non si trovano figure di questo tipo, che hanno indubbiamente una competenza specifica costruita in anni di lavoro, l'azienda opera dei “cambi di filiera” assegnando alcune delle figure esistenti, e già positivamente sperimentate, ad altre attività, nuove per loro, senza neppure procedere ai necessari percorsi formativi, alla faccia dell'impegno aziendale assunto negli Accordi di Gruppo in materia che recita che: *“..la collocazione delle persone avverrà tenendo conto delle professionalità acquisite ed in ottica di valorizzazione dei contributi operativi e di conoscenza dei singoli..”*;

- Nelle filiali meno strutturate si è determinata una riduzione degli organici che sta provocando criticità nell'operatività ordinaria, dato che il flusso di clientela non si è ridotto rispetto a prima;

- E' aumentato il numero dei gestori par “senza portafoglio assegnato” mentre contestualmente vi sono portafogli “dinamici” con migliaia di posizioni di clientela (finanche 3-4.000 clienti per portafoglio) che, ovviamente, sono del tutto privi di

presidio... in diversi casi a questi gestori par viene anche chiesto di imparare l'attività di cassa per sopperire alle carenze di organico dei gestori base e nel contempo fare anche i "sostituti" del Direttore di Filiale, ... per non parlare di alcune filiali di provincia (e non solo) nelle quali l'organico è talmente risicato da mettere in discussione l'apertura pomeridiana degli sportelli...ma non ci avevano parlato della presenza di esuberanti di Personale?;

...in più, come se non bastasse, incuranti delle difficoltà organizzative, c'è chi continua a scaricare sui colleghi pressioni commerciali, sempre più insostenibili, legate alla vendita dei prodotti e all'applicazione di un "metodo commerciale" che sempre più spesso pare mostrare la corda,

...per non parlare di ciò che sta accadendo nella nuova filiale New Concept di Via Emilia Est a Parma nella quale i colleghi, che si fanno in quattro per fronteggiare quotidianamente una situazione assurda dovuta al caos imperante provocato dalle scelte aziendali (riuscendo ad evitare il peggio...)... e nonostante ciò, sono stati pure ripresi con severità da parte di esponenti di vertice dell'Azienda sull'andamento commerciale...un atteggiamento che ha dell'incredibile... così come quello rivolto agli Specialisti tutela, rispetto ai quali l'Azienda ha pure il coraggio di scaricare tutta la sua irrequietudine sul raggiungimento degli obiettivi.

- Nel comparto "Estero", agli addetti imprese, è stata ribaltata tutta l'operatività estero transazionale che va vagliata e spedita ai poli per la lavorazione, una incombenza nuova prima svolta dall'Ufficio estero... dell'imponente piano formativo, annunciato con rulli di tamburo dall'azienda, nemmeno l'ombra; analoga situazione di criticità e di difficoltà la stanno vivendo anche gli "specialisti estero" e i colleghi dell'Ufficio Poli accentrato estero.

Tutto ciò richiede soluzioni adeguate che abbiamo prontamente richiesto!

Ma non è finita qui. Infatti, nel frattempo, l'Azienda ha individuato un primo nucleo di colleghi per la neo costituenda Filiale On Line (FOL) di Parma (corsi di formazione iniziati il 12 marzo); in alcuni casi, ha deciso di "forzare" il trasferimento di coloro che non avevano manifestato gradimento rispetto a tale proposta aziendale, senza peraltro proporre alternative, mostrando una totale mancanza di lungimiranza; se è vero che il Gruppo ha dichiarato che, in

prospettiva, sempre più colleghi saranno inseriti nelle FOL, anche per ampliare la gamma dei servizi offerti alla clientela, nel contempo non vediamo un adeguato impegno da parte aziendale nell'individuare e coinvolgere in tale progetto coloro che potrebbero manifestare la loro volontà di entrare nella struttura della FOL.

In tutta questa confusione generata dall'Azienda, è in corso la definizione dei piani ferie e, a breve, i colleghi dovranno discutere le loro valutazioni professionali per l'anno 2018.

Le OO.SS. continueranno a intervenire con l'Azienda sollecitando la ricerca delle giuste soluzioni ma, nel frattempo, crediamo sia importante, tra i vari aspetti, ribadire ai colleghi di:

1. Lavorare con la maggiore sicurezza possibile, respingendo fermamente richieste che esulano dalle nostre competenze e che ci costringono a operatività che potrebbero risultare non del tutto in linea con le norme di legge e la normativa aziendale;
2. Richiedere la formazione necessaria sia in aula sia on line da effettuare in contesti che ne garantiscano la corretta fruizione, anche attraverso la "formazione da casa in orario di lavoro";
3. Segnalare al Sindacato comportamenti aziendali che ledano il rispetto e travalichino la buona educazione, in modo che si possa ripristinarne la correttezza;
4. Segnalare al Sindacato tutte le disfunzioni organizzative, la cui soluzione deve competere agli uffici e alle persone preposte, evitando una gestione "fai da te" per risolvere problemi contingenti;
5. Contattare il proprio rappresentante sindacale nel più breve tempo possibile in caso di valutazioni professionali ritenute inidonee o non conformi per valutare l'eventualità di fare ricorso alla valutazione stessa;
6. Segnalare e denunciare, anche attraverso il Sindacato, con l'utilizzo degli strumenti previsti dagli Accordi di Gruppo, le pressioni commerciali o i comportamenti commerciali scorretti;
7. Rispettare in modo preciso gli orari di lavoro, evitando di lavorare gratis e di dedicare (comportamento che si rivela anche controproducente) del tempo non retribuito all'Azienda.

Il 2 aprile 2019 è stato convocato a Bologna un incontro regionale tra OO.SS e Direzione regionale.

Denunceremo con determinazione la situazione che qui, in breve, abbiamo rappresentato e tutte le ulteriori problematiche; nel frattempo ribadiamo con forza, all'Azienda, la richiesta di trovare soluzioni immediate a tale caos che può comportare rischi e demotivazione per lavoratrici e lavoratori e, nel contempo, causare pericolose ricadute nel rapporto con la clientela che sta subendo e denunciando una grande insofferenza nei confronti di questa situazione.

Parma, 29 marzo 2019

FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA

Intesa Sanpaolo

Area Emilia Ovest