CGIL FISAC GRUPPO INTESA SANPAOLO

Lavoro Misto

Non ti lasciamo solo

I problemi specifici (e aggiuntivi) dei Colleghi Misti assegnati in FOL

- **Ritardi e problemi continui nel corso del tempo**: I colleghi assegnati in FOL hanno iniziato ad avere le liste clienti del portafoglio B da contattare quasi 7 mesi dopo la loro assunzione. Lo stesso applicativo PUSP (indispensabile per vedere i portafogli ed esitare i clienti) non funzionava in nessun modo con entrambe le matricole e dopo infiniti ticket, prove e segnalazioni si è sbloccato solo dopo 7 mesi.
  In alcuni casi i colleghi hanno avuto un rallentamento nel rilascio del mandato perché alla formazione risultava che non fosse stato completato il corso "Il conto base" che però non era presente tra i corsi a loro disposizione. In realtà, così come è stato poi confermato dopo diverso tempo e segnalazioni, non avrebbero dovuto farlo perché riservato a chi è in filiale fisica nei due giorni da dipendente.

- **Problemi specifici in fase di impianto a Padova**: I colleghi assegnati alla FOL di Padova sono stati inseriti nel turno 12-20, determinando un'anomalia poiché gli orari avrebbero dovuto essere "affini" a quelli delle filiali. Nonostante le ripetute segnalazioni sono state inserite lync durante il loro orario lavorativo o la mattina prima di iniziare e questo li ha costretti ad essere collegati per più di 10 ore.
  Il materiale consegnato era incompleto: il tablet per le firme era assente.
  Non c'è stata possibilità di fare affiancamenti e spesso l'atteggiamento da parte delle filiali è stato rigido e formale: probabilmente l'azienda non si è preoccupata di coinvolgere o anche solo informare il personale di queste filiali.
  C'è stato un grande ritardo nella consegna della lista clienti e questo ha determinato che in realtà i clienti della lista fossero già stati inseriti nei portafogli di altri colleghi con Contratto misto che nel frattempo erano stati assegnati alle Filiali fisiche.

- **Mancanza di formazione / affiancamenti lato commerciale**: Per imparare davvero a fare consulenza sarebbe opportuno fare formazione specifica e soprattutto affiancamento sul campo (training on the job), ma per i colleghi Misti assegnati in FOL questa possibilità è stata completamente preclusa. Non c'è stata la possibilità di affiancarsi ai gestori che incontrano clienti per proporre i prodotti e certamente non basta leggere un'informativa su ABC per imparare a farlo.
  La richiesta di poter accedere a una specifica formazione commerciale non è stata presa in considerazione: al momento la priorità dell'azienda è limitare i tempi di attesa alle telefonate.
  Peraltro attualmente in FOL i colleghi Misti svolgono un lavoro prettamente di "assistenza" rispondendo a chiamate in entrata. Tali chiamate nei fatti sono relative a problematiche transazionali senza alcuna attività commerciale.

- **Conflitto tra applicativi e logiche di lavoro**: Nei due giorni in FOL vengono utilizzati applicativi diversi rispetto a quelli delle filiali fisiche e il lavoro si svolge secondo due logiche opposte: "in bound" / transazionale in FOL e propositivo / commerciale durante l'attività da consulente.
  Per poter fare il lavoro da consulente è indispensabile però conoscere l'operatività delle filiali

“fisiche” (è la medesima), ma questo diventa di fatto impossibile per i Contratti Misti assegnati in FOL.

In definitiva e al di là dei gravi problemi tecnici in fase di impianto che i Colleghi Misti assegnati in FOL hanno dovuto superare, il problema più grave è che ancora adesso si trovano a lavorare in una realtà diversa da quella prospettata e che sarebbe invece funzionale. I colleghi in questa situazione sono solo 5 in tutta Italia: 2 a Napoli, 2 Padova ed 1 a Palermo. È veramente difficile pensare che non sia possibile collocare queste persone nelle filiali Exclusive in cui sono stati assegnati i portafogli. Lo scollamento tra le due realtà lavorative e specialmente tra logiche e finalità delle due attività non solo sta compromettendo le possibilità di sviluppo professionale ed economico di questi colleghi, ma rischia di portare un danno di immagine all’azienda stessa.

8 marzo 2020