



“LE PERSONE MIGLIORI” ma al collasso !!!!

La notizia della crescita dell'utile trimestrale della nostra Azienda, che ha addirittura superato le già rosee previsioni, ci conforta e rassicura sulla tenuta occupazionale del nostro Gruppo; a maggior ragione se confrontato con il bilancio Cariptl che risulta anche quest'anno in negativo a causa degli accantonamenti su credito deteriorato.

Apprezziamo i ringraziamenti del nostro Ceo “...abbiamo le migliori persone. Questa banca è caratterizzata da persone che ci lavorano che sono le migliori sul mercato, ma non solo in Italia ...”, ma continuiamo a percepire una distanza ancora stridente fra la narrazione immaginifica che il nostro management fa della nostra Azienda - utili in crescita, premi per evoluzione tecnologica, gratificazione dei dipendenti - e le pesanti condizioni di lavoro che i colleghi della rete commerciale vivono quotidianamente.

Le Filiali sono solo una parte della grande galassia del Gruppo Intesa: sono la trincea dove ogni giorno si combatte la battaglia del budget. Da una parte con la clientela, sempre più diffidente, dall'altra con i “capi” sempre più pressanti e a loro volta pressati dalle gerarchie commerciali.

L'evoluzione del nuovo modello di servizio ha esasperato la comunicazione e aggravato l'atteggiamento commerciale, sempre più aggressivo, coniugandolo all'incapacità di collocare le diverse esigenze in una scala reale di priorità.

Il nuovo programma di sportello continua ad evidenziare inefficienze e criticità, e raddoppia i tempi di esecuzione delle transazioni, quando funziona.

La contestuale soppressione di postazioni di cassa, con l'evidente forzatura della clientela all'utilizzo delle casse self o atm evoluti, ha la conseguenza diretta di peggiorare il servizio ed esasperare la clientela stessa soprattutto in occasione delle scadenze, rendendo impossibile - se non inopportuno - l'approccio commerciale richiesto. Consentire una maggiore elasticità, in autonomia del direttore, potrebbe risolvere situazioni critiche e ad abbassare il livello di tensione che si riverbera inevitabilmente sulla qualità del nostro lavoro e favorire l'applicazione del concetto di “accoglienza” tanto caro ai nostri manager.

Le procedure che riguardano il credito e l'attività amministrativa sono mediocri e farraginose, i tablet spesso si incepano e allungano i tempi di perfezionamento

della contrattualistica, togliendo tempo inestimabile alla programmazione commerciale e costringendo i clienti ad attese interminabili.

Il combinato disposto fra pressioni alla vendita, procedure mal funzionanti (e meno male che siamo stati risparmiati dagli “hackers”), formazione e affiancamenti insufficienti è deleterio ed espone di fatto i colleghi a rischi operativi tangibili.

Collegi stressati non solo dalle pressanti incombenze e monitoraggi, ma anche 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.**

A proposito di monitoraggi, l’Azienda si è dotata di ulteriori strumenti di rilevazione dell’attività commerciale: il focus giornaliero e Dialogo Commerciale forniscono in modo puntuale i risultati delle performance sugli obiettivi, e **rendono pertanto ridondanti e non conformi all’accordo le richieste di reportistica a gestori e direttori** - su fogli excel artigianali - ancora in uso in molte filiali.

Soprattutto risultano pressorie le richieste di monitoraggi preventivi del venerdì ai gestori personal sul potenziale dei clienti in agenda della settimana successiva, equiparando il risparmio gestito al magazzino mutui.

Relativamente alle campagne “prioritarie”, **è tuttora incomprensibile la tempistica pretesa dall’Azienda.** La comunicazione della campagna deve avere tempi certi e programmati. Questo consentirebbe ai gestori anche una corretta programmazione degli incontri richiesti giornalmente dall’Azienda. Inoltre è doveroso tenere in considerazione le assenze, a qualsiasi titolo, dei colleghi dalla filiale, che NON devono gravare ulteriormente sugli altri gestori.

IL METODO DEVE ESSERE UN MEZZO E NON UN FINE.

Con questi presupposti è molto difficile costruire “clima sereno” e un buon “stile della casa”, come illustrato nel progetto “Insieme per la crescita 2.0”.

E' responsabilità dell’Azienda creare le condizioni ambientali e dare gli strumenti necessari per svolgere in condizioni adeguate il nostro lavoro, nel rispetto delle policy, delle normative e degli accordi.

**I coordinamenti RSA Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia
First Cisl – Fabi – Fisac Cgil – Unisin - Uilca**