



La barca va ma quelli che remano sono sempre di meno!

L'INSOSTENIBILE SOSTENIBILITA' DI LAVORARE IN INTESA SANPAOLO

Nelle scorse settimane si è svolto, finalmente in presenza, l'incontro trimestrale della Direzione Regionale Veneto Est e FVG alla presenza della Direttrice Regionale, del Responsabile Relazioni Industriali, della Responsabile del Personale, dei Direttori Commerciali Imprese, Retail e dei Responsabili CTPAR.

Per una volta non si è parlato di numeri e risultati economici, né di percentuali di raggiungimento del budget. Ci è stato solo comunicato che il 2023 è andato bene in tutti i territori commerciali ed il trend positivo prosegue anche nei primi mesi del 2024 (cose peraltro note).

La Direttrice Regionale ha iniziato l'incontro illustrando una serie di iniziative mirate a "lavorare sulle persone", correlandole anche alla volontà aziendale di affrontare le criticità e le problematiche esposte dalle Organizzazioni Sindacali nei precedenti confronti. Nello scorso anno si sono susseguiti, a partire dai capi, incontri con le persone della Banca dei Territori, volti a indicare delle linee comuni di comportamento con i clienti, trattare temi come NPS (indice che misura quanto i clienti siano attivi nel "parlar bene" della Banca), al fine di promuovere consapevolezza su comportamenti di buona consulenza, al di là degli obiettivi commerciali.

L'Azienda ha inoltre tenuto incontri sul tema della **SOSTENIBILITA'** ambientale, sociale e di governo (ESG), per stimolare le relazioni al di là dell'inquadramento organizzativo e gerarchico e migliorare il clima aziendale, su temi come la trasformazione della Banca (Isybank, Intelligenza Artificiale) e le nuove flessibilità (lavoro e formazione flessibile, 4x9). Ulteriori iniziative si sono svolte sia in presenza che da remoto: Laboratorio ESG, Aperitivi di sostenibilità, clip per la settimana della sostenibilità, Agorà, #iosono ESG.

Apprezziamo le intenzioni di queste iniziative aziendali e lo sforzo di comunicazione, ma riteniamo ci sia ancora tanto da lavorare su tutta una serie di temi che abbiamo affrontato e ribadito nel corso dell'incontro:

CLIMA AZIENDALE: NON SOSTENIBILE!

A causa di un clima aziendale non sostenibile il fenomeno delle dimissioni volontarie è esploso, in particolare nel Friuli Venezia Giulia, e per la prima volta l'azienda lo ha ammesso.

Abbiamo ribadito che le reali motivazioni di questi abbandoni non sono di natura economica, ma sono legate al malessere sul luogo di lavoro causato dai comportamenti scorretti (vedi anche le pressioni commerciali), che sviliscono la professionalità dei colleghi. C'è un controllo ossessivo sui risultati, sul numero di incontri e di proposte fatte, a cui si aggiungono affiancamenti, *one-to-one*, riunioni quotidiane tutte improntate su obiettivi e risultati commerciali: cosa hai fatto? quanto hai venduto? quanto venderai? ecc. ecc.

Il tutto, come se non bastasse, spesso condito da toni e linguaggio "da caserma".

CARICHI DI LAVORO: NON SOSTENIBILE!

Nella Rete il personale è insufficiente e questo comporta maggiore *stress*, maggiore possibilità di errore e conseguente insoddisfazione della clientela. È inutile organizzare incontri su NPS quando molti dei "detrattori" denunciano inefficienze causate dai lavoratori ma imputabili in toto alla Banca.

RIDUZIONE DEL PERSONALE: NON SOSTENIBILE!

Il personale ha un'età media sempre più elevata (ben oltre i 50 anni) e non c'è un sufficiente ricambio generazionale. A quanto ci risulta entro i prossimi 5 anni il 30% circa del personale sarà in pensione (salvo sorprese, vedi riforma pensionistica!). L'azienda non ha smentito questi dati che, anzi, ci sono stati confermati dal CTPAR della Filiale Digitale, per la parte di sua competenza.

Sempre a causa della carenza di personale, il lavoro flessibile, molto apprezzato dai colleghi perché può rendere più sostenibile la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, è invece di difficile fruizione.

A causa di dimissioni, esodi e pensionamenti stiamo perdendo delle professionalità che sarà complicato sostituire: urgono nuove assunzioni a tempo pieno e indeterminato!

L'Azienda ci ha comunicato che sono state aperte delle posizioni di ricerca di personale, ma fa fatica a trovare candidature: forse è il caso di chiedersi perché ciò avviene e come porvi rimedio!

Sul tema ESG abbiamo sottolineato come i principi non possono essere solo enunciati, ma devono essere concretamente agiti, come? Per ridurre le emissioni di CO2 e migliorare la vita dei lavoratori qualche suggerimento lo abbiamo fornito:

- è necessario avvicinare i colleghi alla propria residenza;
- si può essere più prodighi nelle concessioni del part time, senza mercanteggiare sui rientri;
- si può migliorare il funzionamento degli impianti di refrigerazione / riscaldamento, che in molto spesso sono vetusti e altamente inefficienti.

FILIALE DIGITALE

Sono stati forniti i dati sul personale, che si vuole aumentare visto il numero di telefonate è in crescita anche dopo la fine della travagliata vicenda Isybank (e nonostante l'utilizzo della IA ovvero Ellis), con picchi nel tasso di abbandono dopo le ore 16.

Circa un terzo dei colleghi è in part time, per questo motivo i rinnovi prevedono l'inserimento di "turno" pomeridiano: **questa non può essere la soluzione!**

Ribadiamo: questi problemi si risolvono solo assumendo nuovo personale e prevedendo incentivi economici per i turni più disagiati.

GLOBAL ADVISOR

Apprendiamo che sono in sperimentazione Global Advisor imprese/exclusive ma, a parte il cambio di denominazione perché "suona meglio", tutte le criticità rimangono invariate.

PIANIFICAZIONE/CONSUNTIVAZIONE

Occorre fare chiarezza sulla necessità e opportunità di pianificare le presenze future anche laddove non ci sia necessità di prenotare la postazione.

Abbiamo richiamato l'Azienda a vigilare sulla corretta imputazione dei giustificativi in procedura consuntivazione. Evidenziamo che, ad esempio, essere in lavoro flessibile e segnarsi presenti in ufficio o viceversa può essere sanzionato con provvedimenti disciplinari qualunque sia la presunta finalità e da chi parta l'iniziativa.