

RESOCONTO DELLA RIUNIONE DEI LAVORATORI E DELLE LAVORATRICI DEI CENTRI IMPRESE DI INTESA SANPAOLO DI TORINO E PROVINCIA

La riunione per i Centri Imprese ha visto una buona partecipazione, sia quantitativa, sia qualitativa, perché la relazione introduttiva è stata tenuta dai lavoratori ed è stata lo spunto per numerosi interventi dei presenti. Il filo conduttore della riunione è stato “vogliamo lavorare bene”, ma questo obiettivo trova continui ostacoli.

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Questo ha impattato notevolmente anche sui centri imprese e con molti elementi di negatività: selezione inadeguata dei profili dei clienti girati ai centri imprese, riportafogliatura automatica continua con cambio della tipologia di clientela, insufficiente collegamento con le filiali retail, trascuratezza del ruolo del settore Estero.

Un altro problema evidenziato è quello dello scollamento degli altri attori del processo commerciale (es. Pricing, Mediocredito Italiano ecc.) che invece di essere un supporto diventano un ostacolo al raggiungimento dei risultati.

In questo contesto vi è stato un cambiamento radicale del ruolo del gestore, avvenuto senza rafforzamento o efficientamento della struttura.

ANSIA DA PRESTAZIONE

Oggi al gestore viene richiesta maggiore intensità commerciale, 10 appuntamenti a settimana, prevalentemente da effettuarsi fuori sede con pianificazione puntuale di ogni attività (preparazione incontro, scheda relazione cliente, piano cliente ecc.), la conoscenza di un numero sempre maggiore di prodotti da offrire ai clienti (in un'ottica di consulenza a 360°).

Si assiste alla moltiplicazione di report da dover rendicontare in aggiunta a quelli ufficiali (file excel di dominio pubblico con indicazione di nomi gestori).

Tutte queste attività aggiuntive sono da affiancarsi alle attività tipiche di concessione e gestione del credito, che sembrano paradossalmente meno importanti dell'aspetto commerciale/metodo che, invece di essere uno strumento, diventa il fine ultimo del lavoro del gestore. Lo si vede anche dall'attenzione spasmodica sui derivati come fonte primaria di reddito, anche su operazioni di importo che, fino all'anno scorso, veniva considerato non adatto alla copertura.

Insomma, le pressioni esercitate non hanno nulla da invidiare a quelle esistenti nelle filiali retail e personal: alcuni responsabili chiedono in modo pressante di giustificare il mancato raggiungimento dei 10 appuntamenti settimanali (come se i gestori non avessero altro da fare!), chi resta indietro viene minacciato di essere affiancato da un tutor, escono le classifiche sulle filiali e chi non fa risultati sufficienti o non applica il “metodo” rischia il “commissariamento” della terribile “task force”.

Il risultato di quanto sopra è la difficoltà sempre più diffusa nel trovare colleghi che vogliano fare il gestore.

VALORIZZAZIONE DEL MERITO

Viene da ridere quando si sente parlare di valorizzazione del merito: l'azienda sponsorizza sempre più (anche verso l'esterno) che la forza di Intesa Sanpaolo arriva dalla qualità delle sue PERSONE, ma ciò non si sta concretizzando in vera valorizzazione del merito in termini di percorsi professionali adeguati e premi ai risultati.

I nuovi percorsi professionali sono un deciso passo indietro, discorso valido anche per i territori Retail e Personal, con un aggravio per il mancato riconoscimento della professionalità dell'addetto imprese o dello specialista estero.

Per i gestori Imprese si vede sempre più lontana la possibilità di una crescita professionale che sia adeguata anche da un punto di vista economico, in quanto un eventuale portafoglio di maggiore peso e responsabilità non corrisponde ad un riconoscimento economico o di inquadramento superiore, poiché il concetto di complessità viene stabilito arbitrariamente dall'azienda (e assolutamente in maniera non trasparente) con algoritmo

che “pesa” più il numero dei clienti in portafoglio che la dimensione o le difficoltà gestionali delle imprese clienti.

Inoltre il premio variabile di risultato è costruito con un meccanismo di raggiungibilità sempre più difficile e di poco controllo (indicatori numerosissimi e che variano di mese in mese, peso maggiore della customer satisfaction che riguarda talvolta aspetti generali dell'istituto e non della filiale/gestore, obiettivi che si scontrano con strategie della banca come la crescita degli impieghi totali in attuali condizioni di mercato e con politica dei prezzi orientata al repricing). Per non parlare poi dell'entità dell'eventuale premio, sempre più ridotto e inversamente proporzionale agli obiettivi di distribuzione dei dividendi agli azionisti (3mld nel 2016 vs 2mld nel 2015).

Il problema di fondo è che anche nei centri imprese che, come ovvio, hanno specificità legate alla capacità di valutare l'erogazione di credito, le capacità professionali vengono scambiate per capacità di “vendita”.

GESTIONE DEL PERSONALE E PROBLEMI ORGANIZZATIVI

Il nuovo modello di servizio ha portato degli importanti cambiamenti anche in termini logistici e organizzativi. L'aggregazione di filiali di grandi dimensioni ha creato strutture troppo complesse sia in termini di spazi non adeguati, sia in quelli della gestione delle risorse umane. Si stanno verificando casi di conflittualità interna tra coordinatori (e qui si potrebbe discutere sul processo di selezione degli stessi – anima solo commerciale e non gestione delle persone) della stessa filiale, che non fanno altro che alimentare in senso negativo il clima di filiale già compromesso per le pressioni commerciali di cui sopra. In questo senso le capacità e le modalità gestionali dei responsabili giocano un ruolo decisivo.

La vicinanza dell'ufficio personale alle risorse è sempre più scarsa: mancata attenzione a colleghi che per motivi di salute chiedono di cambiare mansione, assenza di visione sul futuro (pianificazione di ricambio generazionale per struttura estero) ecc..

Viene segnalata, anche qui, una scarsa disponibilità a riconoscere la compensazione per le prestazioni straordinarie.

In generale i diversi centri imprese sono diventati delle repubbliche autonome, con diverse modalità organizzative, soprattutto nella distribuzione di carichi di lavoro e competenze tra gestori, addetti e settore Estero. Quest'ultimo è stato, di fatto, abbandonato dall'azienda, considerato poco o nulla e questo è dimostrato anche dalla totale assenza di formazione di colleghi più giovani per una mansione che è specialistica e non può essere improvvisata. In questo caso alle tante chiacchiere sono corrisposti pochissimi fatti ed i buoni propositi manifestati dall'azienda non sono mai stati messi in pratica.

In definitiva, anche la riunione dei lavoratori dei centri imprese ha confermato, con le proprie specificità, quanto emerso nelle riunioni che hanno coinvolto assistenti alla clientela e gestori retail e personal: disposizioni calate dall'alto senza nessuna attenzione per le conoscenze e le esperienze dei lavoratori, attenzione assillante per i risultati commerciali, scarso apprezzamento per la reale professionalità dei colleghi, condizioni ambientali di lavoro degradate.

Tutto questo conferma che dobbiamo unire le forze per ripristinare ambienti di lavoro vivibili e tutelare dignità e salute di lavoratori e le lavoratrici.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Federazione Regionale Piemonte

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655897; fax 011-7600582