



## **AREA VALLE D'AOSTA E PIEMONTE NORD EST**

### **INCONTRO TRIMESTRALE CON L'AZIENDA DELL'1/8/2014**

## **Quale futuro?**

In data 1° agosto si è svolto l'incontro trimestrale con l'Azienda alla presenza dei Responsabili del Personale di Direzione Regionale e di Area nonché dei rappresentanti dell'Ufficio Relazioni Industriali.

Il dibattito è iniziato con una lunga e dettagliata relazione della Direttrice d'Area dove si è appreso che la nostra Area nel primo semestre si è posizionata al 2° posto della classifica generale, a ns.avviso, grazie soprattutto alla professionalità, disponibilità e all'impegno straordinario di tutti quanti i colleghi, che si sono profusi anche a costo di pesanti sacrifici personali e/o famigliari.

Il nuovo modello di servizio, nonostante tutto, indirizza a profondi cambiamenti gestionali: maggiore attenzione all'accoglienza, che non si deve limitare al saluto alla clientela, ma deve diventare propositiva e proattiva, maggior attenzione alla clientela base (che non costituisce ad oggi punto di forza della ns.Area), ulteriore sviluppo dei canali automatizzati, ecc.. In merito al modello di servizio delle filiali imprese, la Direzione Regionale e di Area considera ancora prematuro preventivare gli effetti della nuova portafogliazione ed il relativo impatto sui colleghi, in quanto non si hanno ancora dati certi sulla possibile "migrazione" della clientela ma si ragiona su circa il 10% dei portafogli SB. La migrazione del mid-corporate nella struttura imprese è invece prevista per l'autunno.

Si è condivisa la necessità di una omogenea rotazione delle turnazioni sulle filiali flexi di tutti i colleghi.

Per quanto riguarda il **part-time**, dai dati fornitici risultano 22 nuove concessioni da inizio anno al 22 luglio, di cui 3 a tempo indeterminato,

mentre restano ancora giacenti 13 posizioni da lavorare. A precisa ns.richiesta ci è stato risposto che non risultano restrizioni da parte aziendale in merito a nuove richieste e rinnovi, **tanto meno condizionamenti rispetto ai risultati commerciali.**

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo ancora una volta denunciato **i limiti e le paradossali contraddizioni dei progetti aziendali.** Evidenziamo soprattutto le modalità con le quali vengono, in modo estremamente superficiale, calate le problematiche sull'organizzazione locale e conseguentemente sui colleghi che, sempre più spesso, si ritrovano a dover affrontare situazioni lavorative emergenziali, strutturandosi autonomamente per la risoluzione pratica degli stessi. Rischiando poi, incredibilmente, rimproveri o sanzioni qualora l'iniziativa e la soluzione adottata, nell'interesse della clientela e della Banca, non sia apprezzata. Le scelte aziendali, peraltro discutibili, come quella di ridurre drasticamente il numero delle casse operative, non devono ricadere assolutamente sulla qualità della vita lavorativa dei colleghi, pressati dal malcontento di una parte della clientela non ancora sensibilizzata o non sensibilizzabile all'automazione (spesso mal funzionante). Oltre alle pesanti condizioni di lavoro riscontriamo anche proteste da parte della clientela esasperata dalle lunghe attese, soprattutto nelle filiali "flexi" in cui **per garantire un diffusamente sottoutilizzato servizio fino alle 20.00, non si garantiscono presenze adeguate nelle fasce di maggior operatività.**

Non meno rilevante a livello di stress lavoro-correlato è il "terrorismo da budget".

Segnalazioni, lamentele, denunce, reazioni esasperate e spaventate, pressanti richieste d'intervento nei confronti dei responsabili di tali pratiche, di dubbia liceità, ci pervengono ogni giorno, con trend crescente, dai colleghi.

Sappiamo che molti responsabili di filiale ed addetti alla vendita dei prodotti aziendali sono oggetto di pesanti e ripetuti rimproveri verbali, in alcuni casi anche offensivi, "rei" di non essere riusciti a centrare gli ambiziosi (e spesso velleitari) obiettivi assegnati.

Non bastano poi le continue richieste di risultati tramite questionari assurdi, in antitesi con le indicazioni centrali che identificano in ABC l'unico strumento assegnato per la rilevazione dei dati, in quanto spesso i lavoratori hanno

anche la brutta sorpresa di trovarsi nominativamente elencati in vere e proprie liste di "prescrizione", che riportano i risultati raggiunti e non, con conseguente classificazione dei buoni e dei cattivi. Inoltre abbiamo segnalato la necessità di superare la rigida posizione dei 5 appuntamenti giornalieri a prescindere dalle criticità negli organici (ferie, malattie ecc.) dai flussi di clientela ordinaria, dalla mole di incombenze amministrative... Tanto più che, stando ai risultati della semestrale, l'andamento dei dati è buono e siamo più che in linea con gli obiettivi del piano industriale!

Nonostante la Banca neghi l'esistenza del problema, non senza una responsabilità oggettiva dei colleghi interessati, il ricorso al **lavoro straordinario non retribuito** sta diventando, in modo preoccupante, prassi comune, a maggior ragione in periodo di ferie ed in presenza di organico di base già carente. L'Area ci ha precisato che tutte le richieste pervenute ad oggi sono state autorizzate. Da parte nostra rileviamo invece dati discordanti, pertanto ci attiveremo per le opportune verifiche sulle causali NRI. Nel frattempo non possiamo che ricordare anche ai Responsabili aziendali l'importanza che riveste l'applicazione delle policy e, pertanto, rammentare che sono chiamati ad evitare la permanenza nei locali della Banca di colleghi non autorizzati alla prestazione lavorativa....la permanenza in causale NRI è in antitesi con le policy aziendali in materia!

Sempre in grande voga i **trasferimenti nelle nuove sedi di lavoro**, troppe volte sembrano motivati più che da ragioni organizzative dalla volontà di indurre i colleghi a maggior spregiudicatezza nell'offerta di prodotti finanziari. Non ci risulta che la Banca ottenga riscontri da questa contraddittoria politica operativa verso la clientela che è sempre più insoddisfatta del servizio fornito ed esasperata dalla difficoltà di trovare punti di riferimento stabili nei gestori della propria filiale.

Auspichiamo che a livello di Direzione Generale si tenga conto di tutte le criticità che continuamente segnaliamo dalla periferia al fine di correggere i vari progetti organizzativi "calati dall'alto". Continueremo a presidiare il territorio anche alla luce degli ulteriori interventi sulla portafogliazione SB/Imprese.

I Coordinatori d'Area FABI-FIBA-FISAC-UILCA

Novara, 06 agosto 2014