



PERCEZIONE E REALTA'

Il 18 giugno si è svolto a Torino il primo Incontro Trimestrale di Direzione Regionale Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. Dalle relazioni dei Rappresentanti Aziendali, di cui trovate il resoconto in calce a questo documento, è emerso chiaramente che il Nuovo Modello di Servizio, pur nelle difficoltà dovute al cambiamento radicale, funziona bene e produce ottimi risultati.

Purtroppo le Organizzazioni Sindacali, che vivono le filiali e il territorio quotidianamente e raccolgono le testimonianze sincere e realistiche delle Colleghe e dei Colleghi, hanno una percezione della realtà ben diversa da quella dell'Azienda.

Alcune delle più gravi criticità che le OOSS hanno evidenziato all'azienda riguardano appunto specificatamente il Nuovo Modello di Servizio, gli orari, le pressioni commerciali.

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Il Nuovo Modello, partito il 19 gennaio, ha mostrato quelle criticità che, da subito, avevamo evidenziato nel metodo e nel merito: nel metodo, perché non è possibile, come si è visto, applicare una riorganizzazione di questa portata con il sistema del "si gira la chiave e tutto va bene". Nel merito, oggi, a distanza di 5 mesi dalla partenza, è possibile fare un'analisi accurata di quanto sta succedendo.

Si riscontrano:

- forti e diffuse **carenze di organico** che non si possono gestire (o tentare di gestire) tirando una coperta, che è oggettivamente e pesantemente corta, attraverso l'utilizzo di una **mobilità** che sta diventando vertiginosa e con il risultato di creare nuovi buchi;
- **i carichi di lavoro non sono adeguati** e lo dimostrano le innumerevoli prestazioni aggiuntive non riconosciute (NRI) e l'impossibilità dei Quadri Direttivi a recuperare le proprie prestazioni aggiuntive. Chiediamo all'Azienda di prendere atto di questo fenomeno e di agire a tutti i livelli affinché abbia termine: lo straordinario non retribuito NON deve più essere uno dei mezzi per ottenere i risultati commerciali e sopperire alle carenze organizzative!
- **una formazione assolutamente non adeguata** per le nuove competenze richieste dal Nuovo Modello. Infatti troppi Colleghi hanno cambiato mansione senza la necessaria formazione e affiancamento. Parliamo di formazione "vera", non di quella fatta, per necessità organizzative, tra un cliente e l'altro: noi chiediamo con forza, perché la riteniamo necessaria per i Colleghi, per l'Azienda e per la Clientela, formazione in aula e affiancamenti veri e seri;
- la suddivisione tra Filiali Retail e Personal ha comportato e comporta **seri problemi organizzativi**: problemi che, ancora una volta, sono stati affrontati e gestiti con il buon senso e la fatica di Colleghe e Colleghi, che riescono faticosamente a garantire ai clienti un servizio al limite della dignità;
- per quanto riguarda le Filiali Imprese abbiamo segnalato oltre ai carichi di lavoro non adeguati, **una carenza di Addetti**, la loro impossibilità a lavorare in Team e inoltre, in molti casi, spazi non adeguati e non sufficienti;

- per quanto riguarda i lavori specialistici, e in particolare la lavorazione dei **mutui**, c'è stata una sottovalutazione (o non conoscenza) della complessità di tali lavorazioni e sicuramente una formazione non adeguata. Non è possibile, non è serio ed è pericoloso per tutti affrontare una riorganizzazione aziendale attraverso le "improvvisazioni";
- la riduzione di dimensioni di ogni singola filiale, sia retail che personal, porta a un **peggioramento assoluto delle frequenze dei turni** in orario serale e il sabato: esistono filiali in cui i Colleghi turnano sera e sabato ogni 2 settimane!
- segnali di ingerenza nella gestione del personale da parte dei Direttori di Area: l'Azienda ribadisce che la gestione del personale viene fatta dagli Specialisti del personale; vigileremo affinché tale ingerenza non avvenga nella realtà.

ORARI DI FILIALE

Banca Estesa nel suo progetto originale non esiste più. A luglio, nella nostra Direzione Regionale, resteranno 4 filiali con orario 8/20 e cassa fino alle 19.45. Nella situazione attuale, di carenza di organico e di comprovata scarsa utilità dell'apertura fino alle 20 nella maggior parte delle filiali, siamo assolutamente favorevoli a riduzioni di orario di sportello. Purtroppo, ribadiamo come i vari cambiamenti abbiano portato a una tale varietà di orari per cui i clienti non riescono a capire quando, dove e per fare cosa riusciranno a utilizzare una Filiale!

Abbiamo inoltre chiesto all'Azienda, senza ricevere risposta, se sono stati coinvolti i Responsabili delle Filiali nelle scelte fatte in merito agli orari di sportello e di cassa.

PRESSIONI COMMERCIALI

Sappiamo che all'interno del Comitato Welfare è iniziato il confronto sulle pressioni commerciali diventate finalmente una priorità. Su questo spinoso tema abbiamo evidenziato all'Azienda cosa succede sul territorio:

- nelle Filiali il **clima è in costante peggioramento** indipendentemente dal raggiungimento o meno dei budget;
- **la reportistica richiesta è diventata insopportabile** con uno spasmodico uso di report non conformi alle regole aziendali, report che sono duplicazioni inutili con l'unico scopo di fare pressioni, e creare competizione tra i Colleghi;
- innumerevoli sono le email, i lync e le telefonate da parte dei Direttori e dei Responsabili che utilizzano **pesanti e spesso becere minacce** nei confronti delle Colleghe e dei Colleghi.

In merito abbiamo chiesto all'Azienda se è a conoscenza di questa pesante situazione, quali sono le direttive che partono dalla Direzione Regionale e quali provvedimenti si intendono prendere per invertire la rotta. Ci è stato risposto che non possono esistere reportistiche parallele: anche in questo caso, ci sembra proprio che **la percezione dell'azienda si discosti in maniera drammatica dalla realtà quotidiana**, fatta da richieste di reportistica comparativa tra Colleghi, da sollecitazioni e da minacce, neanche tanto velate, di trasferimenti o di cambio mansioni!

Sono stati toccati altri argomenti; ad esempio, il problema legato all'utilizzo e quadratura delle TARM; la questione degli **sportelli di cassa**, dove è realtà quotidiana la presenza di clienti da servire ben oltre l'orario previsto, (benché l'Azienda ribadisca che il servizio è garantito solo fino alle 13.00 o alle 16.00!); la questione delle **professionalità** che con il Nuovo Modello si rischia di perdere (leggi Small Business); le incombenze di **carattere amministrativo** che in teoria non

esistono più (ma i colleghi le "percepiscono" eccome!), il diffuso **timore** di non riuscire a seguire correttamente tutte le indicazioni aziendali nello svolgimento del proprio lavoro (leggi sanzioni disciplinari); la questione del **cambio di orario di lavoro** in caso di cambio di filiale, legata all'elevata **mobilità** dei colleghi; e molti altri piccoli/grandi problemi che si riscontrano nell'attività quotidiana e che peggiorano la vita lavorativa di ognuno di noi.

Condividiamo la soddisfazione aziendale di essere parte di un Gruppo sano e in crescita, che produce utili e risponde positivamente agli stress test (come potremmo non esserne felici?), ma **NON condividiamo affatto la percezione aziendale della reale situazione lavorativa dei nostri Colleghi**, che tali buoni risultati hanno prodotto e producono!

Non è sufficiente che la nostra DR dichiari che i dati raccolti con il " Barometro di Filiale" non riportano criticità, che i colleghi sono "entusiasti", (anche se un po' sofferenti...), che non esistono richieste di report diversi da ABC, che non risulta lavoro straordinario, che le casse chiudono all'ora prevista, che tutti i part time vengono concessi...ci sembra proprio che il mondo reale sia molto diverso da quello che l'Azienda percepisce (o che preferisce percepire!).

Alle criticità evidenziate devono essere date risposte concrete ed efficaci, prima che vengano compromesse definitivamente non solo la qualità e la professionalità del lavoro di Colleghe e Colleghi, ma anche le prospettive di crescita dell'Azienda!

BREVE SUNTO DELLE DICHIARAZIONI AZIENDALI:

Per l'Azienda erano presenti la Direttrice Regionale, il Responsabile del Personale, i Direttori Commerciali delle Filiali Retail, Personal e Imprese, i Rappresentanti delle Relazioni Sindacali e i Rappresentanti della Sicurezza e degli Immobili.

Da parte sindacale, era presente una rappresentanza di tutte le sigle e di tutto il territorio della DR.

La Direttrice Regionale ha rappresentato alle OO.SS. il contesto esterno e interno, evidenziando i primi segnali di ripresa e una situazione complessivamente più favorevole per le Imprese e per le Aziende, e una volontà aziendale di crescere sugli impieghi. Ha ribadito come la nostra Azienda sia sana e attiva, ricordando che esistono realtà aziendali ben peggiori della nostra. Ha inoltre comunicato che sta crescendo il fronte mutui, sia per quanto riguarda le surroghe che, soprattutto, i mutui nuovi, e che la Direzione Regionale, al 31 maggio, è leggermente superiore al budget programmato nel settore Personal, è in linea nel Retail e in maggiore sofferenza nella filiera Imprese. Per quanto riguarda il Nuovo Modello di Servizio, la Direttrice Regionale ha detto che questo ha lo scopo di lavorare in modo più focalizzato e organizzato, che sta andando meglio delle previsioni e che l'Azienda sta operando per risolvere i problemi organizzativi. Ha ringraziato tutti i Colleghi per il loro impegno in tutti i settori.

I Direttori Commerciali delle Filiali Retail, Personale e Imprese hanno esposto la situazione dei Settori da loro coordinati, evidenziandone punti di forza e criticità commerciali da risolvere.

Il Responsabile del Personale ha comunicato che Banca Estesa ha un valore non totalmente espresso e più ampio del suo progetto originale; che i gap formativi non sono ancora colmati, ma ci sono iniziative in merito, e che saranno previsti spostamenti di colleghi che da lungo tempo lavorano nella stessa filiale.

Torino, 25/06/2015

COORDINATORI DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE LIGURIA VALLE D'AOSTA

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL – UILCA – UNISIN