



Le condizioni di lavoro sono una priorità...!

Il 3 dicembre 2015 si è svolto il periodico incontro tra i Rappresentanti dei Lavoratori dell'Area Piemonte Nord e Valle D'Aosta e la Delegazione Aziendale.

Era il primo incontro post accordi stipulati il 7.10.2015, accordi che tra l'altro includono argomenti come *CLIMA AZIENDALE, INQUADRAMENTI*,... indi un confronto costruttivo sull'applicazione degli accordi sul ns. territorio era ed è di vitale importanza.

La Delegazione aziendale era composta da ***tutti i colleghi delle Risorse Umane*** che operano sul territorio dell'Area, dai Referenti R.U. di segmento a livello Regionale, da una parte dello staff di Regione R.U., dal nuovo Capo del Personale di Regione e da due colleghi dell'Ufficio Relazioni Industriali.

Abbiamo fatto notare che sarebbe stata opportuna anche la presenza delle figure commerciali di riferimento di Area/regione che, invece, sembra fossero tutte molto impegnate altrove!

L'incontro è iniziato con l'illustrazione dei dati al 30 settembre relativi all'organico dell'Area, disaggregati per donne/uomini (tot. 1.126), inquadramento, full time e p.t., tipo contratto; dati sui trasferimenti: nr. 309 di cui solo l'1,6% in accoglimento domanda, formazione, andamento dello straordinario).

Ci è stato riferito che non si conoscono ancora i dati numerici su previsti trasferimenti posizioni da retail a imprese e personal ma il fenomeno dovrebbe essere molto circoscritto e, quindi, con impatto limitato sia di migrazione clienti che, conseguentemente, di trasferimenti colleghi; da parte nostra, abbiamo sottolineato il timore che in presenza di ulteriori migrazioni clienti si vada a aggravare un contesto già molto difficile (v/es. filiali imprese...) con rischi sul mantenimento delle quote mercato;

Abbiamo richiesto i dati relativi a pesi filiali e portafogli: entro fine mese dovrebbero terminare il tutto con le relative comunicazioni agli interessati

Abbiamo poi evidenziato:

- *Dimissioni e trasferimenti:* si sono registrate nel periodo tra settembre e ottobre - oltre a una dimissione in VdA v/la concorrenza - ben 4 dimissioni (un Direttore e tre gestori) quattro colleghi che sono stati assunti da due Soc. concorrenti,

determinando situazione a rischio "fuga di clientela". Il Capo del Personale ha riferito che, subito dopo il proprio insediamento, ha visitato con priorità proprio le filiali interessate da tali dimissioni, cercando di capire con i colleghi il fenomeno e le cause. Da parte nostra abbiamo evidenziato che avremmo voluto vedere immediate azioni di supporto alle unità operative interessate, azioni volte a limitare i danni quali, ad es., un immediato intervento da parte della struttura commerciale anche sulla clientela da parte di chi si ritiene abbia più esperienza ecc., non solo una quasi tempestiva sostituzione dei colleghi. Sull'argomento, ci è stato garantito che ai colleghi interessati da trasferimenti "urgenti", laddove prevista, **è stata riconosciuta l'indennità di preavviso.**

- **Straordinari**: sull'argomento, il Capo del Personale ha precisato che da parte dell'Ufficio Risorse Umane esiste la piena disponibilità all'autorizzazione di lavoro straordinario **alla necessità**: basta che il responsabile (Direttore, coordinatore, ecc.) lo richieda;
- **NRI**: abbiamo concordato che non debbono esistere prestazioni lavorative camuffate come NRI, che costituiscono mancato rispetto anche delle regole aziendali (v/circolare in materia) e che mettono a rischio (ben oltre il sanzionatorio) sia il collega che il diretto responsabile;
- la problematica delle **turnazioni** in filiali flexi che in tanti casi vedono la turnazione su solo due colleghi su taluni comparti (ex sb, assistenti clientela) causa anche la "scissione" retail/personal/impresе che ha acuito le problematiche di carenza organico in tanti punti operativi... Abbiamo evidenziato la necessità di rammentare alle Filiali la durata ottimale dei turni **orari/giornalieri/settimanali** per postazione accoglienza (v/postazione videoterminalista...);
- la necessità di **riesame del modello di servizio tra "filiere", troppo rigido** ai fini di una proficua sinergia tra retail, personal, impresе), **un riesame degli orari filiali flexi (in particolare riduzione orario chiusura serale)**, il riesame del piano sportelli a livello territoriale, anche sul fronte di possibili riaperture sportelli (es. distacco imprese Borgosesia): abbiamo ricevuto assicurazioni circa la costante attenzione a tali argomenti;
- al momento la mappatura bancomat «reinternalizzati» e installazioni Tarm con riciclo non è diffusa a tappeto comunque abbiamo sottolineato quanto sia necessario, ma così viene fatto, riesaminare i carichi lavoro e l'organico a disposizione in relazione all'aumento delle incombenze derivanti dalla presenza di tali apparecchiature;
- problemi volumi e arretrati mutui c/o Filiali e c/o Uffici Crediti Regione, con criticità v/clienti qualora dovessero intervenire variazioni peggiorative di condizioni tra domanda e erogazione mutuo + criticità di organici qualora invece si dovesse mantenere una strategia di pricing "aggressivo" continuando nella rilevante acquisizione nr. operazioni (se hanno fondamento le notizie di corridoio su come si stia ipotizzando la tardiva revisione del processo, abbiamo qualche perplessità ...);
- i dati illustrati e consegnati sull'erogazione formazione nella ns Area sono sicuramente significativi ma da parte nostra abbiamo ribadito che con il nuovo

- modello di servizio è da continuare con ritmo sulla formazione per tutte le «filieri» e ruoli (retail, personal, imprese) in particolare la formazione "tecnico/operativa";*
- *necessità di mettere nelle condizioni gli specialisti prodotto/filiera di dare adeguato supporto in loco alle Filiali, laddove necessario (es. incontri con clienti...), senza essere vincolati da rigidità nell'applicazione delle regole di risparmio relativamente alle autorizzazioni trasferte.*

*Abbiamo poi voluto dare ampio spazio alle **nostre riflessioni su Budget e clima aziendale.** Il cd "Metodo commerciale" spesso è "esasperato" al punto da far sembrare molti Capi (fortunatamente non tutti) dei "fustigatori per metodo" e non dei "direttori d'orchestra" disponibili a supportare/consigliare/far crescere... In altri termini, non si percepisce il valore aggiunto e **si vive il "metodo" solo come "pressione" e "ossessione"**, solo come la perentoria richiesta e maniacale verifica, senza ma e senza se (non si deve tener conto delle incombenze di carattere amministrativo/operativo, dei ricorrenti problemi procedurali e di mezzi in dotazione, della formazione, della spunta ordini, della verifica sospesi contabili, della gestione del credito, ecc.), solo come **nr. appuntamenti**, agende e report (ancora oggi...). Tutto ciò porta all'esasperazione anche nel forzare il metodo, nell'effettuare NRI, nel porre a rischio se' stessi e la ns.Banca per mancato adempimento di incombenze amministrative o «no core» rispetto al «vendere»*

Riteniamo, di cattivo gusto l'iniziativa "singola" di un direttore di filiale nell'affiggere promemoria ben visibile sul video dei colleghi... sarà' per ricordare i prodotti da proporre al cliente??? Anche i colleghi specialisti del Personale concordano con noi...

Abbiamo espresso perplessità sulla **reportistica in tempo reale**: il sapere «dove sto andando» è di vitale importanza, se si circoscrive la rilevazione a pochi obiettivi strategici, e se a seguito di scostamenti è necessario intervenire in tempo reale con indirizzi strategici volti a invertire la rotta. Però sinora non abbiamo visto nulla di tutto questo. Allora cosa si può pensare della raccolta dati (che toglie comunque tempo) ?

E' naturale poi che anche la reportistica venga vissuta come qualcosa che deve giustificare l'esistenza di certe figure oppure che lo scopo è solo essere un tassello del «metodo pressione».

Occorre un forte e concreto impegno nel mettere in pratica, a tutti i livelli, ciò che viene dichiarato dai vertici Aziendali, negli accordi Sindacali e nello stesso codice etico: è questo ciò che chiediamo ai nostri interlocutori!

I COORDINATORI Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca

Area Val d'Aosta e Piemonte n.e.

15 dicembre 2015