



I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze/Prato e Toscana Sud

L'AZIENDA ED I LAVORATORI DUE RETTE PARALLELE?

Lo scorso 25 luglio 2016 si è svolto a Firenze il periodico incontro **Trimestrale di Area** con l'Azienda, rappresentata dall'Ufficio Relazioni Industriali e dal Personale di Area.

L'incontro si è aperto con la descrizione del quadro generale di Banca dei Territori e del livello attuale di raggiungimento degli obiettivi nelle tre diverse filiere commerciali. Il **Retail** conferma il migliore posizionamento, positivo anche il territorio **Imprese**, meno allineato il **Personal**.

La proiezione dei dati tendenziali, qualora confermata, potrebbe non condurre al raggiungimento del budget al 100% come invece auspicato ed auspicabile.

Abbiamo evidenziato, come organizzazioni sindacali, un diffuso malessere frutto di un clima non sereno, della percezione di scarse prospettive di sviluppo professionale, della mancanza di riconoscimenti dell'impegno profuso, che producono **demotivazione** anche nel personale con minore anzianità di servizio.

A tutto questo, si aggiunge un **forte senso di abbandono di fronte alle difficoltà operative quotidiane**: mancano strutture che riescano a supportare in maniera adeguata e tempestiva.

Lo stesso help desk deve sottostare alla dura *legge dei tempi di risposta* e molti ticket vengono chiusi, anche senza aver fornito la soluzione, solo perché aperti da troppo tempo, snaturando così, per meri motivi *di classifica*, lo strumento di supporto primario per le colleghe ed i colleghi.

La **formazione** fornita dall'Azienda risulta spesso carente e del tutto mancante la buona ed efficace prassi dell'affiancamento. Confidiamo che siano sempre più vicini i tempi di realizzazione della formazione in lavoro flessibile, reso possibile dall'accordo sindacale che lo ha già introdotto in molte strutture del nostro Gruppo. È ormai improcrastinabile una soluzione adeguata per una corretta fruizione, nei tempi e nei modi, della formazione!!!

Permane poi la continua **richiesta di report e compilazione di tabelle** - in contrasto con i principi condivisi nell'accordo sulle politiche commerciali - in cui si chiede di riportare non solo quello che si è venduto, ma anche la programmazione degli appuntamenti, quali prodotti e quanto si prevede di vendere, in pratica di esercitarsi nell'arte divinatoria! Allo stesso tempo restano ovviamente tutte le altre incombenze amministrative, cui si aggiunge la gestione degli *imprevisti* - da fare ovviamente mantenendo una calma serafica ed un imperturbabile sorriso sulle labbra - fra macchine che vanno in tilt, cadute di linea, clientela esasperata che arriva finanche ad insultare...

Tutto ciò spesso comporta che i colleghi, per senso del dovere e per pressione da obiettivi, cerchino di sopperire alla mancanza di tempo, restando in filiale oltre l'orario di lavoro, ingenerando quel misterioso fenomeno dell'**NRI (maggior prestazione non riconosciuta)**. L'Azienda ha sempre minimizzato il problema nonostante le nostre continue segnalazioni rispetto ad un fenomeno che, a nostro giudizio, aveva ed ha dimensioni ancora significative e conseguenze pericolose nei confronti delle colleghe e dei colleghi sotto il profilo sanzionatorio e della sicurezza.

Per la prima volta l'Azienda ha reso noto di aver dato corso ad un monitoraggio del fenomeno dichiarando che, dalle sue evidenze, l'utilizzo della causale in questione a copertura del tempo trascorso sul posto di lavoro oltre l'orario giornaliero a livello aggregato si sarebbe ridotta. **Abbiamo ribadito la necessità di proseguire con l'attento controllo del dato in questione, affinché sia possibile arrivare ad individuare casi effettivi di mancato riconoscimento di prestazioni aggiuntive e lavoro straordinario.** L'Azienda ha comunque sottolineato che la normativa vigente prevede che **"nessuno deve**





I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze/Prato e Toscana Sud

trattenersi oltre l'orario di lavoro se non espressamente autorizzato". Pertanto invitiamo ancora una volta le colleghe ed i colleghi a richiedere sempre – a mezzo mail – al proprio responsabile, preventiva autorizzazione all'effettuazione di lavoro straordinario, illustrandone i motivi, ed **in caso di mancata approvazione, uscire nel rispetto del proprio orario, rimandando l'attività al giorno successivo.**

In entrambe le aree la maggior parte del personale risulta valutato *in linea con le attese di ruolo* ed a seguire *al di sopra delle attese di ruolo*. Sono stati 41 i **ricorsi alle valutazioni delle prestazioni**, di cui soltanto 3 sono stati accolti con rivisitazione del giudizio finale. Un numero elevato di ricorsi respinti – fra l'altro con lettera standard priva di indicazione circa i motivi del non accoglimento - alimenta ulteriormente nel personale, la sensazione di scarso ASCOLTO e poca CONSIDERAZIONE delle proprie istanze da parte dell'Azienda. **Riteniamo invece che il processo di valutazione e finanche il ricorso costituiscano, se attentamente gestiti, uno strumento di crescita e di positivo stimolo per le lavoratrici ed i lavoratori e confidiamo che possano essere meglio condotti in un prossimo futuro.**

Abbiamo nuovamente denunciato le **intollerabili ingerenze e pressioni commerciali** messe in atto in svariati modi da alcuni direttori di area, che sostengono fra l'altro di avere il potere di influenzare la gestione del personale o comunque minacciano di farlo. **L'Azienda ha riconfermato che soltanto le funzioni del Personale hanno la facoltà di trasferire/adibire ad altro ruolo i colleghi.**

L'Azienda ha chiarito che l'indagine **NPS** (Net Promoter Score) valuta i servizi della Banca e non il singolo collega. In considerazione della ripercussione di questa indagine sul punteggio di *Customer Satisfaction* delle filiali, **abbiamo richiesto che siano neutralizzati i risultati negativi ove collegati a fattori non governabili dai colleghi** (per esempio variazioni degli orari dello sportello, la riduzione delle casse..) e sia meglio illustrata alla clientela la finalità dell'indagine e l'articolazione della scala di giudizio.

In merito alle attribuzioni dei **livelli di complessità di filiale e di portafoglio** l'Azienda ha comunicato che in tutta la Direzione Regionale TULS sono 307 i gestori che beneficeranno di un'indennità di ruolo (1934 a livello nazionale). Sono 15 (10 Retail e 5 Imprese) le filiali Banca CRF di complessità 5 (6% del totale), mentre la maggior parte si attestano su livelli 1 (43%) e 2 (28%). I portafogli sono per il 18% in fascia E, e per il 2% in fascia A.

In merito alle **filiali con orario esteso**, la percezione rilevata dal Gruppo sulla clientela, evidenzia una preferenza per l'orario fino alle 19.00, tranne le grandi città metropolitane come Roma e Milano dove si giudica migliore la chiusura alle 20.00. Verranno operati degli aggiustamenti a partire dal 5 settembre, di cui 5 interesseranno la nostra banca: riduzione orario alle 19.00 ed introduzione della pausa pranzo in alcune realtà.

Offerta fuori sede: a partire da settembre saranno abilitati a lavorare fuori sede con apposito patentino 150 gestori Personal inquadrati aree professionali, grazie all'introduzione di contratti prefirmati. Abbiamo richiesto attenzione e rispetto della volontarietà dei colleghi. L'Azienda ha motivato la scelta in questione con l'esigenza di garantire una vicinanza fisica alla clientela.

A breve saranno pubblicizzate sulla intranet aziendale le iniziative di volontariato espletabili attingendo alla **banca del tempo**. Da settembre sarà possibile inoltre fare donazioni dirette e specifiche a favore di singoli colleghi (ovviamente nel rispetto dell'anonimato).

Firenze, 29 luglio 2016

I Coordinamenti territoriali Firenze e Toscana Sud

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Ugl – Uilca - Unisin