



TRIMESTRALI DIREZIONE EMILIA ROMAGNA MARCHE MOLISE ABRUZZO il SINDACATO in tutti gli incontri CHIEDE...

Venerdì 28 ottobre i Coordinatori delle scriventi O.O.S.S, con la volontà di proseguire e rafforzare l'azione sindacale nella Direzione Emilia Romagna Marche Molise Abruzzo, si sono riuniti per elencare le criticità comuni da rappresentare all' Azienda in occasione delle prossime trimestrali.

Ci aspettiamo che in questi incontri si realizzi un confronto franco e costruttivo e che ci sia una fattiva disponibilità a trovare risposte alle problematiche sollevate.

CLIMA E POLITICHE COMMERCIALI

Il tema delle pressioni commerciali e del deterioramento del clima aziendale rimane il principale problema della quotidianità lavorativa, nonostante abbiamo riscontrato qualche flebile segnale di novità.

Infatti, come evidenziato nel Comunicato unitario del 3 novembre c.m., l'Azienda ha dichiarato che **la pubblicazione delle graduatorie nominative, oltre a essere controproducente per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, deve ritenersi comportamento non legittimo, in quanto costituisce violazione della privacy, così come è lesiva della privacy la divulgazione delle agende dei gestori.**

A conferma di questo nuovo orientamento il Direttore Commerciale Retail della nostra Direzione Regione ha inviato ai Capi Area un apposita comunicazione, richiamandoli al rispetto delle norme e degli accordi sindacali.

Purtroppo, nel recente passato, altri interventi divulgativi, educativi e dissuasivi, messi in atto dalla Capogruppo per risolvere le criticità che abbiamo più volte e a "gran voce" evidenziato, si sono risolti in modifiche di forma ma non di sostanza.

Quello che riscontriamo, infatti, è che ancora continuano minacce e vessazioni verbali, si continua con un "DOVETE FARE" sempre più assillante e angosciante, COME SE OGNI GIORNO FOSSE L'ULTIMO! ... NON SE NE PUO PIU'!!!

CHIEDIAMO pertanto che:

1. cessino le classifiche individuali, orarie e giornaliere, le minacce e le vessazioni conseguenti;
2. le indicazioni commerciali avvengano con cadenza temporale più dilatata, non in tempi ossessivamente ravvicinati, e siano vietate comunicazioni con connotazioni coercitive;
3. le comunicazioni commerciali, scritte e verbali, siano sempre improntate al rispetto delle circolari, delle direttive aziendali ufficiali e del codice etico e di comportamento interno. **Ogni ambigua indicazione che va in contrasto con quanto emanato dall'Azienda rispetto ai comportamenti da adottare con la clientela è da ritenersi nulla.**
4. si smetta di obbligare i colleghi a "operazioni camuffa dati"; ultimamente, per esempio, si chiede ai gestori di modificare l'esito del contatto sui clienti ad alto potenziale, per cui era stata inserita la causale "scarti", con la causale "esito interlocutorio"; se il gestore, contattato il cliente, ritiene che l'iniziativa commerciale non sia applicabile, perché insistere con la lavorazione del contatto? Chi ha l'interesse a dimostrare qualcos'altro?

Tutti questi comportamenti sono talmente consolidati che per sradicarli, sono necessari interventi forti ed efficaci: non basta "educare i capi", bisogna monitorare costantemente i loro comportamenti e disincentivare con decisione quelli NON CORRETTI.

CHIEDIAMO, quindi, che la **Direzione del personale della Regione, di concerto con la Capogruppo, svolga il massimo sforzo gestionale affinché gli accordi sottoscritti siano rispettati!**

GESTIONE CSA: le filiali che operano con CSA sono “invitate”, negli orari di apertura dello sportello, a non effettuare operazioni in cassa con il cassiere, ma ad indirizzare i clienti all'utilizzo esclusivo delle CSA. **Ai clienti e ai colleghi, a seconda delle filiali, arrivano informazioni differenti.** **CHIEDIAMO** che sia fatta chiarezza e che vengano uniformate le modalità operative della gestione di queste macchine. Denunciamo inoltre che i colleghi sono “caldamente” invitati, ogni giorno, ad effettuare, loro stessi, operazioni personali con la CSA per consentire alla filiale di essere in linea con le previsioni di utilizzo stabilite dalla Direzione. Tutto ciò non aiuta affatto il miglioramento del clima lavorativo e produce ulteriori elementi di pressione. **CHIEDIAMO** pertanto che queste pratiche finiscano, così come debbono finire le telefonate inquisitorie giornaliere circa le motivazioni delle operazioni effettuate in cassa, anziché al CSA.

MAGGIORI PRESTAZIONI, NRI: l'argomento sembra destinato all'oblio, la rassegnazione fa da padrona, eppure il problema rimane, anzi è aggravato dal fatto che ora le agende dei gestori le riempiono tutti: capi, colleghi della filiale on line e lavoratori in outsourcing convocano i clienti in filiale per “comunicazioni importanti”, spesso in orari che determinano fisiologicamente una permanenza in filiale oltre il proprio orario di lavoro. **CHIEDIAMO** che lo straordinario motivato sia autorizzato, senza che ne venga osteggiato il riconoscimento in nome del raggiungimento degli obiettivi di riduzione dei costi.

Gli obiettivi aziendali, come già più volte ribadito, non si possono raggiungere a discapito dei colleghi, facendo leva sul loro senso del dovere. Se questo è il prevalente e incontrovertibile utilizzo della causale NRI ne chiediamo, per questa Direzione regionale, la soppressione!

VALUTAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE: la gestione delle politiche commerciali, che nella ns Direzione Regionale ha un'impronta fortemente direttiva, e l'ossessiva ricerca della miglior classifica rispetto alle altre Direzioni, non favoriscono una sana gestione del personale che dovrebbe essere indirizzata a promuovere la motivazione, l'impegno e a riconoscere e favorire la crescita del professionale. Ciò non può avvenire se la valutazione delle prestazioni si lega sempre di più all'esclusivo contributo al raggiungimento degli obiettivi quantitativi di budget declinati dall'Azienda.

CHIEDIAMO che i Direttori di Area non siano presenti ai colloqui individuali che effettuano i gestori del personale. I colloqui devono essere trasparenti, improntati a stimolare la crescita professionale e a indicare le aree di miglioramento. Per quel che riguarda i colloqui di metà anno, i colleghi devono essere messi nelle condizioni di poter comprendere perfettamente la loro valutazione e, pertanto, **CHIEDIAMO** che sia fornita la scheda relativa al colloquio, almeno nel caso di valutazione al di sotto di “in linea con le attese”.

CHIEDIAMO, inoltre, che venga contenuta l'influenza dei Direttori di Area in tema di trasferimenti, part time e avanzamenti professionali.

CONSOLIDAMENTO PERCORSI PROFESSIONALI: L'accordo sui percorsi sottoscritto ad ottobre 2015 prevede, in questi primi due anni di sperimentazione, il consolidamento dell'indennità, nel caso in cui venga mantenuta la medesima complessità di portafoglio o di filiale sino alla fine del 2016. Negli ultimi mesi, abbiamo riscontrato come invece, in alcuni casi, siano stati effettuati degli spostamenti di clienti da un portafoglio all'altro, a ns parere immotivati, che potrebbero mettere in discussione tale consolidamento. **CHIEDIAMO** che, laddove si ravvisi questa criticità, vengano forniti ai colleghi coinvolti delucidazioni al riguardo e in caso di “errori” venga loro confermato il consolidamento dell'indennità.

Bologna, 28 ottobre 2016

Coordinatori Direzione Emilia Romagna Marche Abruzzo e Molise
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil - Unisin