



I Coordinamenti RR.SS.AA. Direzione Regionale Toscana Umbria

## Primo incontro con l'Azienda per la nuova Direzione Regionale Toscana e Umbria

Lo scorso 22 febbraio si è svolto il primo incontro della Direzione regionale Toscana e Umbria alla presenza del Direttore Generale Luca Severini, dei direttori commerciali Lorella Spaccini, Vincenzo De Marino e Stefano Visone, e come di consueto delle Relazioni Industriali e della funzione del personale di regione e delle aree interessate.

L'incontro si è aperto con il saluto da parte del nuovo Direttore Generale, già noto sul nostro territorio per aver ricoperto ruoli operativi nell'area, e con l'illustrazione degli ottimi risultati ottenuti da inizio anno nella nostra Direzione Regionale: tra le dieci voci del *focus* in ben otto di queste abbiamo un andamento superiore alla media di Banca dei Territori.

Il Direttore ha indicato le linee guida per il 2017: crescita del numero dei clienti; crescita degli impieghi a medio lungo termine, riqualificazione della raccolta diretta in gestita, maggior attenzione al credito problematico.

Per quanto attiene la **crescita degli impieghi** abbiamo fatto presente che la procedura mutui continua ad avere criticità operative e di processo che comportano dispendio di tempo ed energie creando enormi difficoltà alla Rete che invece ha la necessità di fornire tempistiche certe alla clientela. Il Direttore Generale si è impegnato a intervenire tempestivamente per eliminare le problematiche che possono rallentare i tempi di risposta alla Rete con particolare attenzione al pricing, ai crediti, alla concessione e supporto mutui - servizio quest'ultimo che oltre a scontare una procedura per niente agile vive in perenne ristrutturazione e riorganizzazione del personale creando inaccettabile disagio.

In merito alla **riqualificazione della liquidità** dei clienti abbiamo sottolineato come questa azione vada fatta non solo nel rispetto della Mifid, ma anche delle reali esigenze del cliente e nel rispetto della professionalità dei colleghi.

Ai Direttori Commerciali abbiamo raccomandato di essere più attenti - anche tramite i Direttori di Area - alle problematiche dei Gestori nella lavorazione dei rispettivi portafogli, analizzando e confrontandosi con loro per le eventuali criticità rilevate, non limitandosi solo al controllo del raggiungimento dei risultati.

Pur comprendendo la necessità di una focalizzazione sugli obiettivi e di una sana tensione al risultato, abbiamo ribadito come ciò continui a oggi a produrre in alcuni casi **effetti distortivi** se non addirittura **pressioni** a nostro giudizio inaccettabili, soprattutto quando sfociano in vere e proprie malattie professionali dovute allo stress. Il sovrapporsi di numerose *priorità* rende troppo spesso ingestibile il lavoro quotidiano. L'invito dei responsabili a vari livelli a mettere solo contatti positivi (anche se non veritieri) pur di evitare una campagna, magari pure mettendo in competizione i colleghi fra loro o la rete con le filiali on line non aiuta certo ad alimentare un clima positivo e le dovute sinergie. Comportamenti tutti che allontanano nei fatti dal raggiungimento degli obiettivi e dalla loro condivisione. Il Direttore generale in proposito ci ha risposto sottolineando come l'attenzione debba esser posta sul contattare il cliente e non sul risultato ottenuto, attenendosi a quello che è il modello di servizio e non ad interpretazioni di altro genere.

Il Direttore generale ha ribadito più volte la volontà di riconoscere la centralità della **persona** garantendo da una parte una forte collaborazione con l'ufficio del personale per mettere *la persona giusta al posto giusto*, dall'altra dando piena *copertura* ai colleghi anche nel caso si verificano situazioni di errore. **Sempre comunque tenendo ben presente e rispettando, questo aggiungiamo noi, la normativa Aziendale. Come abbiamo in altre occasioni fatto invitiamo tutte le colleghe e i colleghi ad attenersi puntualmente alle norme e a contattare la propria Organizzazione Sindacale per qualsiasi approfondimento e chiarimento anche in via preventiva oltre che, a maggior ragione in caso di ufficiale contestazione dell'operato da parte aziendale.**

**Anche la Responsabile del personale della Direzione Regionale Cristina Bonzano** ha confermato l'impegno della struttura da lei diretta a: garantire grande attenzione alle colleghe e ai colleghi, anche con frequenti visite sul territorio, assicurando che nei casi di eventuali non accoglimenti di esigenze o richieste, verranno date le dovute e circostanziate motivazioni; fornire ai **capì** indicazioni adeguate affinché il loro comportamento sia indirizzato a comportamenti corretti, e presidiare i processi operativi.



*I Coordinamenti RR.SS.AA. Direzione Regionale Toscana Umbria*

**Riteniamo che questo primo incontro segni un soddisfacente avvio delle relazioni. Il pragmatismo con cui i singoli aspetti discussi sono stati affrontati ci rende confidenti che il confronto possa proseguire in maniera** proficua e già dal prossimo incontro trimestrale possiamo verificare i passi in avanti compiuti.

**Da parte nostra alta rimarrà l'attenzione**, specialmente sul tema delle pressioni commerciali, dell'attenzione alla conciliazione vita - lavoro, all'applicazione degli accordi di Gruppo e al presidio dei rischi, quelli propri del nostro ruolo di dipendenti bancari, e quelli inerenti la salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori.

Qui di seguito suddivisi per argomenti le ulteriori tematiche affrontate.

#### **UMBRIA: INTERVENTI POST TERREMOTO**

Abbiamo richiesto un'attenzione particolare alle colleghe e ai colleghi che si trovano a vivere ed operare nelle zone colpite dal recente terremoto. Particolare attenzione va posta sia a livello ambientale, in quanto in alcuni casi l'operatività si svolge in container in condizioni veramente al limite del decoroso (anche nei confronti della clientela), sia a livello emotivo che psicologico.

Abbiamo anche chiesto l'effettuazione di una verifica del piano di gestione delle emergenze in caso di terremoto, sia a livello di esecuzione in caso di evacuazione con prove simulate, sia a livello di formazione, in quanto si sono manifestate numerose criticità di gestione dopo le recenti scosse.

Il Direttore Generale ha dichiarato l'impegno dell'Azienda ad affrontare immediatamente i problemi concreti delle realtà sconvolte dal terremoto, prevedendo anche una visita personale nelle località colpite, per migliorare, quanto più possibile, le condizioni di lavoro del personale e dando mandato alle strutture competenti di verificare con tempestività le segnalazioni ricevute.

#### **FORMAZIONE DIGITALE**

Sono stati distribuiti ottanta tablet per la sperimentazione della formazione digitale in vista della sua futura estensione a tutte le colleghe e i colleghi della Rete con la possibilità di fruirne in lavoro flessibile.

#### **TARM**

Abbiamo evidenziato all'Azienda che l'utilizzo delle Tarm non è sempre possibile sia per inconvenienti tecnici che per tipologia delle operazioni. Rispetto ai malfunzionamenti l'Azienda ha fornito indicazioni per gestire al meglio queste tipologia di problematiche, con la previsione dell'apertura preventiva del Ticket di segnalazione.

#### **SOSPENSIONE VOLONTARIA**

A nostra precisa richiesta l'Azienda ha riaffermato la possibilità di richiederla e pianificarla come previsto dal contratto di secondo livello di Gruppo.

#### **PART TIME**

Permane l'intenzione aziendale di agevolare le richieste dei colleghi, tenendo sempre conto delle esigenze di un servizio sostenibile da garantire alla filiale.

Firenze, 27 febbraio 2017

**I Coordinamenti territoriali Direzione Regionale Toscana e Umbria**

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