



Incontro trimestrale d'Area: buoni i dati, forte lo stress, criticità su procedure e altro

Il 28 giugno si è svolto a Novara il periodico incontro tra i Rappresentanti dei Lavoratori dell'Area Piemonte Nord e Valle D'Aosta e la Delegazione Aziendale composta dal Direttore commerciale Personal, dal Capo del Personale della regione, da tutti i colleghi del Personale che operano sul territorio del Coordinamento, da due colleghe dell'Ufficio Relazioni Industriali e dai colleghi dell'assistenza operativa d'Area.

Si tratta del primo incontro dopo l'inizio del ciclo di assemblee partite con Verbania-Domodossola il 5/6, Ivrea-Rivarolo l'8/6, Aosta, Novara-Galliate e zone limitrofe il 9/6 e proseguito con Verbania, Borgomanero-Arona il 19/6. E' stata quindi buona l'occasione, da parte ns., per rappresentare i disagi che sono emersi in questi incontri che proseguiranno poi in autunno.

L'incontro è partito con la rappresentazione dei dati economici da parte della Direzione regionale. In sintesi siamo **la prima delle nove D.R.** con il 97% sugli obiettivi dati. Il segmento **Personal** è primo con il 98.3% di raggiungimento e ottimi posizionamenti in diversi KPI - in particolare collocamenti, mutui, tutela. Resta più indietro su AFI (valori negativi) e gestito che si attestano al 50% degli obiettivi.

Il **Retail**, in recupero al sesto posto con il 95% del budget, evidenzia un calo nei mutui e difficoltà sul segmento aziende del retail - a ns.parere non adeguatamente valorizzato dal "modello".

Anche il segmento **Imprese** primeggia con il 97,9% sul budget: migliorata l'offerta a 360° - tutela, carte, collocamenti - restano difficoltà sul B.T., come in passato.

Complessità filiali.

Abbiamo evidenziato il **ritardo e la non completa trasparenza** sui criteri seguiti per la definizione della complessità. Ci è stato risposto che sono state apportate modifiche ai "ricavi medi per cliente" per tener conto delle modifiche di contesto.

Come richiesto in sede di trattativa centrale il consolidamento del percorso è avvenuto da gennaio 2017 (23 mesi anziché 24) in modo da sterilizzare modifiche di inizio anno.

Le filiali imprese sono state confermate nei loro indici di complessità mentre nelle personal vi sono quattro incrementi e una diminuzione, delle retail sette passate ad un livello superiore e quattro scese.

A diciannove colleghi dell'area è stato riconosciuto l'Ad-personam (Direzione) e a sedici l'inquadramento per maturazione dello livello successivo.

In merito alla comunicazione sui **crediti formativi** bloccanti il percorso professionale in corso di maturazione abbiamo avuto conferma che la formazione obbligatoria è sufficiente per ottenere il riconoscimento dello step (40 crediti formativi) fino a marzo. Ci è stato aggiunto che le specialiste del personale hanno poi contattato i/le colleghi/e in questa situazione spiegando loro le modalità di completamento dell'iter fra i corsi inseriti in "Iniziativa dell'anno" e quelli specifici nell'ambito del proprio ruolo poiché, **dal 1° aprile** occorre aver completato **tutta la formazione** per vedersi riconosciuto il percorso.

E' forse troppo pensare che **la procedura possa essere più chiara e mettere in condizione tutti quanti di sapere cosa c'è da fare per tempo semplicemente entrando in "mia formazione"?**

Abbiamo poi richiesto spiegazioni su quali siano le evidenze commerciali che hanno portato al prolungamento di 30 minuti dell'orario di sportello di Casale M.to nonostante le richieste in senso opposto da parte della Direzione locale e le ns.constatazioni che, per giustificare l'apertura prolungata, in generale si spingono i gestori a fissare l'appuntamento in serale. Se questo è il modo per andare incontro alle esigenze del "mercato" siamo a posto...

Risposta:

*"le evidenze di **potenzialità** commerciale in ns.possesso" indicano un incremento di redditività sugli orari prolungati..."*

Ci appare troppo generica l'argomentazione e puntualmente andremo a verificare. Per il momento denunciemo il mancato reintegro del personale a budget invariato (- 2 colleghi) che appesantisce oltremodo la gestione dei turni creando forti criticità anche per garantire l'apertura mattutina dei due sportelli distaccati.

In generale, a ns.avviso, va verificata puntualmente la redditività riveniente dalle operazioni "spontanee" effettuate nella fascia oraria successiva alle 18.00 in tutte le filiali flexi.

NRI

Abbiamo segnalato situazioni in cui il Direttore di filiale sembra aver detto ai colleghi di badgeare e poi rientrare a lavorare, la macchinosità dei meccanismi preventivi di autorizzazione dello straordinario che sembrano fatti apposta per non riconoscerlo!

Risposta:

Gli straordinari per diverse casistiche adeguatamente motivate vengono autorizzati (bancomat, quadrature, consulenza prolungata con clienti...). Bisogna solo che dalla filiale venga inoltrata richiesta allo specialista del personale.

A questo punto, sin da ora, non riteniamo più accettabili perché non rispondenti al vero quelle affermazioni di taluni direttori del tipo "tanto dall'area non autorizzano"!

*In merito **all'offerta fuori sede** ci è stato comunicato che 10 colleghi su 17 hanno superato l'esame. Per gli altri possibilità di ripeterlo a fine anno.*

Part-time

La percentuale di colleghi è del 19.3%, 61 sono a tempo indeterminato, gli altri a scadenza. Vi sono quattro domande in sospeso che abbiamo sollecitato ad accogliere.

Pressioni commerciali

*Abbiamo esposto i primi dati raccolti dai questionari diffusi durante le assemblee di Novara-Galliate e Borgomanero-Arona. Entrambi esprimono **livelli altissimi di ansia/stress a fronte degli obiettivi commerciali richiesti**, anche legati a timori di trasferimento e/o demansionamento in caso di mancato raggiungimento risultati.*

*Si rileva anche una **forte discrepanza fra l'esecuzione di quanto commercialmente richiesto e ciò che, "in coscienza", si ritiene opportuno proporre alla clientela**; altra marcata fonte di stress deriva dal **malfunzionamento delle procedure** e dall'assenza di riferimenti in grado di fornire risposte chiare, assumendosene la responsabilità. Il sistema del "ticket-web" ha già palesato tutti i suoi limiti... Anche il riconoscimento economico viene in gran parte ritenuto inadeguato rispetto al contesto lavorativo e a quanto richiesto.*

*Non possiamo che essere **preoccupati della rilevazione di questi** - ed altri ancora - **elementi di criticità che generano un clima di lavoro così pesante**, anche con rischi per la stessa salute ed equilibrio psicofisico delle persone. Abbiamo chiesto alla delegazione aziendale di **porre in essere tutte le misure necessarie affinché il clima migliori, subito.***

*Dal questionario è emersa anche la forte preoccupazione di **aumento dei rischi** di errori/inadempimenti, con conseguenti sanzioni disciplinari, data da richieste sempre più pressanti di "flessibilità operativa". Da parte nostra abbiamo evidenziato la necessità di **maggior comprensione del contesto** da cui scaturiscono gli errori, oltre all'esigenza di una normativa più chiara che espliciti, peraltro, i rischi a carico dell'operatore.*

Per l'ennesima volta abbiamo evidenziato il continuo monitoraggio sui risultati commerciali mediante utilizzo di tabelle excell ricevendo la solita risposta "non vengono richieste".

Le ns.iniziative per contrastare tali approcci proseguiranno con varie modalità, anche nei prossimi mesi. Altre assemblee ci saranno, altre rilevazioni e interventi.

*Tra l'altro l'incorporazione delle Banche Venete vede nel ns.territorio una cospicua presenza di filiali e strutture centrali di Veneto Banca che attendono dalla Capogruppo **risposte qualificate e all'altezza dell'impegno assunto.***

Operatività di cassa.

*Abbiamo rappresentato come nelle filiali flexi in continuato la presenza di un solo operatore alla cassa non rende gestibile il **turno di pausa del cassiere** e come anche il tenere aperta la filiale fino all'ultimo minuto di lavoro non consente di stare nei tempi e porta a lavorare oltre l'orario con tutte le problematiche relative al riconoscimento di quanto dovuto, impattando sulla sempre più difficile "conciliazione" con i propri tempi di vita privata.*

Pulizia ed igiene nei locali.

Abbiamo denunciato l'ennesima riduzione d'orario della ditta appaltatrice che ha praticamente messo ancora più in difficoltà le dipendenti dell'impresa che operano su Novara. Abbiamo chiesto che i criteri per l'aggiudicamento siano adeguatamente ponderati con elementi qualitativi e standard minimi verificati con attenzione.

Ci è stato risposto che i direttori dovrebbero evidenziare nel rapportino mensile sulle pulizie le criticità che ci sono. A questo punto, diciamo noi, là dove esiste, che si scriva che la riduzione di orari e/o personale non rende più eseguibile quel minimo di pulizia e igiene (nei bagni) che è richiesto dallo stesso contratto sottoscritto da Banca e impresa appaltatrice.

I COORDINATORI Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Ulca Unisin

Area Piemonte n.e. e Valle d'Aosta

Novara, 06 luglio 2017