



## Incontro trimestrale di Area Calabro-Lucana

**22.11.2017** Nei giorni scorsi si è svolto a Catanzaro l'incontro trimestrale di Area Sindacale Calabro-Lucana. La delegazione aziendale era composta dai colleghi delle Relazioni Industriali Nicola Reda e Gaetano Capogreco, dalla Responsabile Personale e Assistenza Rete di Direzione Regionale Antonella Mancini e da Michaela Paese, coadiuvata da altri colleghi del Coordinamento Territoriale Personale e Assistenza Rete.

Dopo la consueta rassegna di dati statistici relativi ad organici, straordinari, ferie, part time e formazione abbiamo avuto modo di confrontarci sulle problematiche specifiche del territorio.

### Chiusure di sportelli e mobilità

Abbiamo preliminarmente chiesto spiegazioni circa l'insolito annuncio di vendita, pubblicato su un sito nazionale, riguardante una filiale del tutto viva e operante e persino oggetto di premiazione una settimana prima: ci è stato riferito che si è trattato soltanto di un errore, per quanto deprecabile, dovuto a un file trasmesso per sbaglio. Abbiamo rappresentato le preoccupazioni specifiche dei lavoratori della suddetta filiale e più in generale di tutti i colleghi circa le notizie su altri 1000 sportelli che potrebbero chiudere secondo le indiscrezioni relative al prossimo piano industriale: è vero che finora sono state chiuse circa 2000 agenzie senza grandi traumi, ma ormai le filiali non hanno spazi fisici per accogliere altre persone e chi viaggia da lungo tempo vede ridotta al minimo la possibilità di rientrare nelle sedi più saturate e si rende dunque necessario creare nel territorio delle valvole di sfogo tali da limitare una mobilità che in questi territori produce effetti disastrosi. Ci è stato risposto che se si dovessero verificare situazioni del genere la banca avrà a cuore la sistemazione di tutti e che comunque l'ultimo accorpamento effettuato a ottobre non ha causato mobilità. Intanto il dato sui **trasferimenti** che ci è stato presentato fa rilevare un leggero miglioramento nella gestione della mobilità benché non ci riteniamo ancora soddisfatti: da 5 spostamenti su 37 in accoglimento di domanda (poco più del 13%) siamo ora passati a 11 su 56 (quasi il 20%). Ancora troppe sono a nostro avviso le domande di trasferimento inevase, in molti casi pendenti da diversi anni, nonostante gli spostamenti di colleghi siano, come dimostrano i dati, piuttosto frequenti.

### Filiali Flexi

Abbiamo segnalato ancora una volta la necessità di ridurre gli orari nelle filiali flexi, esperimento che non ha dato i risultati sperati nel nostro territorio. In particolare abbiamo fatto presente una situazione dove su 34 persone solo 12 ruotano nei turni fino alle 20. Ci è stato risposto che sono passate solo poche settimane dall'incorporazione di un'altra agenzia e che in futuro ci sarà un maggior coinvolgimento. L'Azienda ha ribadito che non ci sono preclusioni su variazioni di orario sia in estensione che in riduzione, come peraltro già verificatosi in molti casi, e ha comunque rivendicato il fatto che sulle filiali flexi siamo stati innovatori e altri ci hanno seguito perfino in Europa. Abbiamo rilevato che altri competitor sono tornati indietro e comunque il paragone con il resto d'Europa non regge nei nostri territori.

### Formazione

L'Azienda ha sottolineato l'importanza della Formazione a Distanza rispetto a quella in aula, ormai marginale (incide per il 10% circa sul totale), ha evidenziato le opportunità date dalla FAD da casa rispetto alla stessa FAD svolta in filiale, con le problematiche connesse, e ha dichiarato che sta sensibilizzando maggiormente i direttori in questo senso. Ci è stato comunque ricordato che è possibile utilizzare a tal fine i



tablet di filiale oppure quelli in dotazione personale, con la precisazione che questi ultimi devono essere utilizzati solo dal dipendente assegnatario e non possono essere ceduti ad altri colleghi. Abbiamo risposto che possiamo trovarci d'accordo in linea teorica ma di fatto ci sono molte difficoltà nella fruizione della formazione.

Abbiamo invitato l'Azienda a potenziare l'offerta attraverso l'organizzazione di corsi in aula per tematiche specifiche, come per esempio il credito agrario, nonché ad implementare la piattaforma "Apprendo" rendendola più veloce e meno ostica. All'affermazione aziendale che "bisogna saper fare tutto" noi abbiamo replicato che ancora più importante è "fare bene quello che si fa e soprattutto farlo con consapevolezza e padronanza".

Alla luce di ciò siamo stati costretti a stigmatizzare alcuni comportamenti di colleghi che nell'esercizio (distorto) delle loro funzioni di direzione, invitano con toni poco cortesi i colleghi alla fruizione dei corsi con un'interpretazione del tutto personale delle regole aziendali. In generale ci aspetteremmo una maggiore sensibilità verso chi deve ancora terminare la fruizione del corso IVASS. In particolare siamo rimasti negativamente colpiti dalla circostanza che, proprio nel mese in corso, è aumentata la richiesta di contatti relativi alle iniziative prioritarie ABC. Pertanto, anziché sgravare i colleghi, si è data loro ulteriore pressione. Da parte aziendale si è ribadito che la formazione è un obbligo ma anche un diritto e che deve essere svolta in condizioni adeguate, e programmandone la fruizione in agenda abc!

D'accordo con l'azienda, non mancheremo di effettuare segnalazioni specifiche e nominative qualora dovessero reiterarsi comportamenti dissonanti da quelle che sono le stesse regole e indicazioni aziendali.

Pur riconoscendo che il dott. Messina ha sin qui centrato tutti gli obiettivi che si era posto, quello di farci diventare i primi nella "Bancassicurazione", ci sembra utopistico, soprattutto se la formazione per diventare assicuratori è quella attualmente in essere per l'IVASS, le cui criticità sono state ampiamente illustrate dai comunicati di altri territori. L'Azienda sostiene che la piattaforma Apprendo consente di approfondire gli argomenti e di ritornarci, al contrario della formazione in Aula, cosa sulla quale non possiamo concordare. All'Azienda diciamo che non basta saper vendere le polizze ma bisogna saperle gestire e saper rispondere ai quesiti spesso molto specifici e delicati che la clientela ci pone. Se, mettiamo caso, va a fuoco un capannone e il collega non ha saputo spiegare bene una clausola o ha commesso un qualunque errore anche superficiale che inficia la polizza, o ancora ha interpretato male le esigenze del cliente, le conseguenze negative potrebbero investire in qualche caso perfino la sua sfera personale. Abbiamo pertanto molti motivi per essere preoccupati di questa possibile evoluzione della banca se non accompagnata da una formazione seria e adeguata che tuteli al tempo stesso l'Azienda e i lavoratori dai possibili rischi.

### **Andamento commerciale e modello Imprese**

Per quanto riguarda l'andamento dell'Area rispetto agli obiettivi commerciali, l'Azienda ha dichiarato che i dati mensili fanno ben sperare per il loro raggiungimento anche nel comparto Imprese, che nell'ultimo periodo ha avuto le maggiori difficoltà dovute alla congiuntura economica. Sulle Imprese abbiamo sottolineato come il modello fortemente accentrato poco si adatti alla complessità logistica del nostro territorio e che per lo meno sarebbe opportuno rivedere le timeline in alcuni casi. Inoltre l'operatività delle Imprese impatta in maniera "invisibile" sul lavoro dei colleghi del Retail comportando un aggravio in termini di tempi e di sforzi che a nostro avviso non viene adeguatamente tenuto in considerazione. L'Azienda ha risposto che il modello funziona, come dimostra il fatto che, nonostante le difficoltà, siamo benchmark di settore per le Imprese a livello di Direzione Regionale, ma che piccoli aggiustamenti locali sono possibili a patto di non snaturare il modello, che prevede nella sua stessa concezione il lavoro di squadra col Retail.



## Sicurezza

Nell'anno in corso non ci sono state **rapine**, nemmeno tentate, nella nostra Area.

## ISGS

Abbiamo dichiarato che per noi rimane prioritario l'obiettivo di alleviare il disagio logistico avvertito in maniera sempre più pesante dai tanti pendolari di lunga percorrenza che lavorano presso le due Strutture Recupero Crediti di Potenza. A tal proposito abbiamo sottolineato che la nostra richiesta di introdurre lo Smart working è questione non più differibile e che non accettiamo su questo posizioni pregiudiziali né dalla Direzione Recupero Crediti né dall'Azienda nel suo complesso. Chiediamo invece che si apra un confronto serio e aperto nel merito delle opportunità e delle difficoltà presentate dalle diverse attività rispetto all'applicazione di questa nuova modalità lavorativa. Sullo smart working l'Azienda ha risposto che non ci sono preclusioni e che sta approfondendo il tema.

Abbiamo anche chiesto che vengano valutate, allo scopo di venire incontro alle numerose richieste di avvicinamento pendenti, le opportunità che potrebbero scaturire dagli accorpamenti di filiali ex Banca Apulia che interesseranno nel nuovo anno il territorio lucano. In questa ottica abbiamo espresso la nostra preoccupazione per la tenuta dei livelli occupazionali in Basilicata e abbiamo suggerito come possibile soluzione la creazione di una sede direzionale distaccata su Matera. Al contempo abbiamo chiesto che su Potenza vengano effettuate le integrazioni di organico necessarie allo svolgimento delle attività con nuove assunzioni e/o con l'inserimento su base volontaria di colleghi provenienti da altre esperienze in un percorso di riconversione professionale. In merito alla nuova importante attività di Data Quality che si sta pensando di introdurre in una delle due strutture di Potenza con impatti su gran parte del personale, abbiamo espresso l'auspicio che il passaggio avvenga nella maniera più rapida e trasparente possibile allo scopo di motivare al meglio i colleghi e di non minare la serenità del clima di lavoro.

Abbiamo poi osservato una evidente sproporzione nei dati sullo straordinario in Area: 31 percettori su 47, il 66% circa, sono colleghi di ISGS, nonostante ISGS impieghi poco meno del 13% del Personale di Area. A nostro avviso questo dato è rivelatore di un ricorso eccessivo allo straordinario, dovuto probabilmente ad un equilibrio non sempre ottimale dei carichi tra le diverse strutture e ad una organizzazione del lavoro che non è esente da inefficienze e colli di bottiglia. Di certo non può non preoccuparci una situazione del genere nella misura in cui rende strutturale uno strumento emergenziale e influisce negativamente sulla serenità lavorativa dei colleghi, che pure, chiamati in causa, si prestano con apprezzabile abnegazione.

Se alle suddette problematiche si aggiungono un sistema incentivante gestito in maniera discrezionale e poco trasparente (i contest di Direzione, non riguardanti peraltro tutte le Strutture) che da leva motivazionale si trasforma spesso in fonte di frustrazione, un uso massiccio e anacronistico del cartaceo anche nella gestione delle presenze (contrario alle indicazioni aziendali in materia), iniziative formative ormai pressoché assenti o quanto meno carenti e infine una Gestione del Personale – ci duole notarlo – piuttosto distante e poco puntuale nel colloquiare i colleghi, il rischio di disperdere un prezioso patrimonio di entusiasmo e di qualità lavorativa a disposizione dell'Azienda ci pare evidente.

Vigileremo come OO.SS. sull'evoluzione di tutte le questioni sul tavolo, incluso il processo di incorporazione delle filiali e dei colleghi ex Banca Apulia ed ex Banca Nuova, sul quale, per ovvie ragioni, l'Azienda non era ancora in condizione di fornirci maggiori dettagli.

*I Coordinatori di Area Calabro-Lucana* **FABI FIRST-CISL FISAC-CGIL UGL-CREDITO UILCA UNISIN**