



I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze

Incontro trimestrale: temi caldi, risposte freddine.....

Il 31 luglio le scriventi Organizzazioni Sindacali hanno incontrato l'Azienda per il consueto appuntamento trimestrale di Area Firenze. La situazione riguardante organici, trasferimenti, part time, formazione etc. rimane per noi elemento di forte attenzione e non ci soddisfano le risposte che l'Azienda ha dato alle nostre numerose osservazioni e richieste.

MODIFICHE MODELLO ORGANIZZATIVO FILIALI RETAIL e IMPRESE

L'incontro è stata occasione per focalizzare alcune questioni inerenti il nuovo modello organizzativo delle filiali retail e delle filiali imprese le cui linee guida sono state oggetto di illustrazione alle Delegazioni Trattanti di Gruppo. L'obiettivo dichiarato è il rafforzamento del presidio commerciale in termini qualitativi (anche attraverso differenti logiche di portafolazione che meglio intercettino le peculiarità dei diversi segmenti di clientela), di approccio (proattività) e quantitativi (maggior tempo liberato da un più diffuso impiego di ATM/MTA e casse self assistite - TARM). **Quanto illustratoci costituisce a oggi ancora un piano di lavoro. Sarà nostra cura pertanto tenervi aggiornati in merito allo stato di attuazione nella nostra Area dei progetti aziendali.**

Abbiamo tuttavia già segnalato le nostre preoccupazioni relativamente ad alcuni **elementi su cui l'Azienda deve porre la dovuta attenzione** e pertanto **abbiamo chiesto che:**

- tutto il personale sia coinvolto e fatto attivamente partecipe di un cambiamento che si preannuncia di forte impatto e per il quale è evidente la richiesta di alta professionalità;
- i criteri di portafolazione nella filiera imprese, in un territorio ampio e variegato come il nostro, consentano di mantenere in maniera ottimale anche le relazioni con le micro imprese che cercano un rapporto immediato con la propria banca;
- tutto il personale delle strutture di rete sia valorizzato nelle proprie competenze, anche e soprattutto nei casi in cui si rendano necessari cambiamenti di ruolo, e destinatario di adeguata formazione a supporto e sviluppo ulteriore della propria professionalità;
- i processi in questione tengano conto in maniera appropriata delle realtà in cui il flusso spontaneo di clientela che richiede operazioni di sportello permane elevato.

ORGANICI

L'Azienda sostiene che il nostro territorio non solo non sia carente sotto il profilo degli organici, ma addirittura sia dimensionato in modo migliore di altri. Riteniamo che tale affermazione sia contraddetta dalla realtà in cui versano le filiali: **permane una sproporzione fra carichi di lavoro e numerosità del personale**, le filiali con orario esteso non hanno tratto giovamento dalle chiusure delle filiali più piccole; ferie, maternità, lunghe malattie sono in troppi casi sufficienti a pregiudicare la possibilità di garantire un adeguato servizio alla clientela oltre che affaticare in maniera inaccettabile i colleghi e aumentare la rischiosità del loro lavoro.

La mancata sostituzione delle colleghe in maternità è ormai prassi comune anche nelle filiali piccole. Riteniamo che non sostituire le maternità/paternità, rappresenti non solo un problema organizzativo, ma anche il disconoscimento del valore sociale della genitorialità. Si percepisce inoltre un atteggiamento di *fastidio* verso tutte quelle assenze, pienamente legittime, come i congedi facoltativi e le aspettative non retribuite per i genitori, quando queste si collocano in periodi di ferie. Analogo atteggiamento nei confronti delle colleghe e colleghi che per sé stessi o per assistere propri familiari si assentano fruendo dei permessi ex lege 104/92. **Per un'Azienda che si vanta di mettere in atto politiche vere di conciliazione vita-lavoro ed essere all'avanguardia nella Responsabilità Sociale d'Impresa non è accettabile un comportamento che nei fatti si mostri non sufficientemente rispettoso delle esigenze di coloro che hanno maggiori difficoltà familiari, personali e di salute.**

SANZIONI DISCIPLINARI

Abbiamo posto all'attenzione dell'Azienda il fatto che problemi organizzativi non risolti dalle competenti funzioni aziendali possono favorire errori che espongono potenzialmente i colleghi a sanzioni disciplinari. In particolare **abbiamo ribadito la necessità che l'Azienda provveda a eliminare ogni ostacolo che impedisca al personale la conoscenza della normativa assicurando tempi e modalità adeguate di apprendimento di tutto quanto serve per lavorare bene, specie in occasione di cambiamenti di ruolo.**

Abbiamo invitato l'Azienda ad affrontare con buon senso le singole casistiche di provvedimento disciplinare in modo da recuperare degli elementi di soggettività che potrebbero rendere la sanzione non meramente punitiva, ma anche occasione di apprendimento e costituire un miglioramento della professionalità futura. **Le scriventi Organizzazioni Sindacali ritengono infatti che l'Azienda debba adoperarsi fattivamente affinché venga meno la sensazione diffusa di un accanimento sanzionatorio, volto più ad ottenere l'indiretto risultato di un contenimento dei costi e la ricerca di un colpevole, che non la legittima stigmatizzazione dell'errore.**

PRESSIONI COMMERCIALI

Di nuovo, e con forza, abbiamo ribadito l'assoluta inaccettabilità delle modalità con cui questa Azienda chiede, non solo di raggiungere i risultati commerciali *consigliati*, ma anche di comunicarli al proprio superiore. L'Azienda dispone di tutti i mezzi tecnici per appurare se, quanto, come, e a chi è stato venduto un prodotto. Non è necessario appesantire la quotidianità dei colleghi con richieste continue di compilazione di schede, mail, fax obbligandoli a un'operatività ridondante che oltretutto toglie tempo alla relazione con il cliente. Troviamo poi assolutamente assurda la richiesta di report su produzione ipotizzabile da qui ad una data futura.

A tutto ciò si aggiungono parole gravi, le minacce verbali più o meno velate di trasferimento, di mancato rinnovo del part time, di cambio ruolo: per il sindacato si tratta di RICATTI inaccettabili, a maggior ragione in un Gruppo che si pregia di avere un codice etico.

Riteniamo non corretto l'atteggiamento dell'Azienda che glissando sul termine *pressioni commerciali*, di fatto le giustifichi con la necessità, questa sì comprensibile e condivisa, di raggiungere gli obiettivi al fine di far funzionare le strategie generali della Banca e preservare il lavoro di tutti i dipendenti.

MALATTIA

A seguito di diverse segnalazioni da parte di colleghi, in merito ad addebiti in busta paga relativi a giornate di "malattia non retribuita", per tardivo invio del certificato elettronico da parte del medico curante, abbiamo ribadito la necessità, da parte aziendale, di adottare una gestione *intelligente* della policy. Abbiamo chiesto anche una maggiore tempestività nella comunicazione al dipendente di errori, a lui non imputabili, nella comunicazione telematica in modo che ove sia possibile possa adoperarsi per non arrivare ad addebiti in busta paga.

BANCA 5

E' in corso la formazione dei colleghi selezionati per il ruolo di Gestore Banca 5. In tutto il gruppo sono 3000 i dipendenti coinvolti; 108 nella nostra Area su un totale di 91 filiali.

Abbiamo sottolineato come la mancanza di chiarezza sulle caratteristiche e specificità del ruolo da parte dell'Azienda, possa non favorire il raggiungimento dei risultati attesi.

POLO PRIVATE BANKING/ISGS

Abbiamo fatto richiesta all'Azienda che per il prossimo incontro di trimestrale sia presente un responsabile delle strutture Private e Isgs, per un maggiore approfondimento delle tematiche specifiche di queste realtà. In particolare, per quanto riguarda la creazione del nuovo Polo di Private Banking, sarà necessario monitorare costantemente la rivisitazione del modello complessivo in cui sia Fideuram che Banca Private saranno coinvolte.

TRASFERIMENTI

La chiusura di ulteriori filiali, l'estensione progressiva delle filiali 8-20 con i relativi accorpamenti, la nascita di Banca 5 determinano anche nel nostro territorio tante ricollocazioni e anche trasferimenti del personale. Abbiamo evidenziato come questo processo non sia a nostro avviso accompagnato da un'adeguata attenzione alle esigenze di conciliazione vita-lavoro dei dipendenti e come la numerosità dei trasferimenti d'ufficio sia assolutamente preponderante rispetto a quelli effettuati a richiesta dei dipendenti. Nella nostra Area nel 2013 solo 35 trasferimenti su 293 sono stati effettuati in accoglimento di domanda, tutti gli altri su iniziativa Aziendale, tendenza che si conferma con i trasferimenti dei primi 5 mesi del 2014: 172 totali di cui solo 32 a richiesta. **In una fase di grandi cambiamenti organizzativi, in cui viene chiesta ai colleghi la massima flessibilità e disponibilità a rimettersi in gioco ci aspettiamo quanto meno che l'Azienda avvii l'intero processo partendo innanzitutto dalle legittime richieste di trasferimento e cambio ruolo già esplicitate dai colleghi nel corso degli ultimi mesi (anni in molti casi).**

FILIALI FLEXI

Le risposte sull'efficacia commerciale dell'orario esteso date dall'Azienda a livello di progetto complessivo risultano positive, ma per le scriventi OO.SS non certo esaustive soprattutto per quanto concerne l'operatività della fascia oraria 17-20 e del sabato.

I dati forniti evidenziano un incremento nettamente positivo del numero di contatti e una significativa percentuale di successo, ma nulla dicono sui ricavi attesi e ottenuti. L'impressione è che sulla generalità delle piazze non si realizzino molti risultati nella fascia serale anche perché la carenza del personale rende sguarnite le filiali nelle fasce iniziali e finali della giornata.

Pesa molto la mancata costituzione di una task force territoriale dedicata al supporto alle filiali carenti di organico, in particolare nel periodo estivo. Anche quest'anno tuttavia è prevista la chiusura di filiali limitrofe nelle ore pomeridiane per dare ausilio alle filiali flexi.

Il giorno 16 agosto non sarà applicato il turno C.

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Quasi inesistenti le percentuali di successo nei ricorsi, circa 1 rivisitazione della valutazione su 65 ricorsi inoltrati nell'ultimo triennio, e l'Azienda si sbilancia soltanto con la dichiarazione che i numeri dei ricorsi sono diminuiti negli ultimi anni.

ON AIR E ASSESSMENT

L'Azienda comunica che a breve arriveranno ai colleghi le risposte in merito all'esito degli assessment.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E STRAORDINARIO

Abbiamo evidenziato il disagio dei colleghi che si trovano sempre più spesso a fronteggiare emergenze ed imprevisti, specie nel ruolo di cassa, che comportano la necessità di prolungare la permanenza in filiale oltre l'orario di lavoro, che non vedono autorizzato lo straordinario da parte delle funzioni del Personale, nonostante la preventiva richiesta inoltrata dal responsabile dell'unità produttiva. Come comportarsi allora in caso di clientela da servire ancora in coda oltre l'orario di chiusura al pubblico? Quando poter effettuare il caricamento del ATM? L'azienda non ha dato risposte soddisfacenti. Nel trimestre sono stati riconosciuti straordinari, solo a 43 colleghi per un totale di 201 ore, non ci sembrano coerenti con le esigenze che quotidianamente si manifestano!

RAPINE

La situazione al 30 giugno 2014 è di assoluta soddisfazione rispetto all'obiettivo del contenimento degli eventi criminosi.

PROBLEMA TICKET WEB

Il supporto operativo richiedibile nella modalità Ticket Web si presenta non efficace per effetto di tempi di attesa non adeguati a consentire risposte tempestive alla clientela e risposte non sufficientemente circostanziate.

Abbiamo richiesto che ci sia un intervento volto a migliorare il servizio

Firenze, 5 agosto 2014

I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze
Dircredito-Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Ugl-Uilca