



Risultati commerciali confortanti, ma a quale prezzo per le lavoratrici e i lavoratori?

Il 3 novembre scorso si è svolto, in videoconferenza, l'incontro di trimestrale dell'Area Marche. Presenti all'incontro con le OO.SS., il Responsabile del Personale della Direzione Regionale Emilia Romagna Marche Zingaretti, la Responsabile del CTPAR Marche Franchi, i Referenti per le Relazioni Industriali, Di Vincenzo e Mosca, il Direttore Commerciale Retail, De Marino.

Proprio il Direttore Commerciale Retail ha aperto la riunione illustrando l'andamento economico e produttivo della D.R. presentando i dati commerciali che vedono risultati al 30 settembre, rispetto al budget assegnato, molto buoni praticamente in tutti i territori commerciali e che collocano la nostra D.R. attualmente al primo posto in BdT.

Le OO.SS., che hanno chiesto per il futuro la possibilità di avere oltre ai dati complessivi della D.R. anche quelli riferiti alla propria Area di competenza, hanno evidenziato il fatto che se si sono raggiunti i buoni risultati commerciali descritti, pur tra le innumerevoli difficoltà e criticità oggettive causate dall'emergenza sanitaria in corso, il merito va senza dubbio ascritto a tutta la filiera commerciale e in particolare all'impegno e alla professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, costretti molto spesso a supplire anche a carenze organizzative aziendali.

Le OO.SS. hanno poi proseguito portando all'attenzione una lunga serie di argomenti su cui è stato aperto il confronto con la delegazione aziendale e di cui riportiamo di seguito alcuni passaggi.

Emergenza sanitaria e sicurezza

Dopo le forti insistenze delle OO.SS. e degli RLS, la Banca finalmente procederà all'installazione di barriere protettive in plexiglass nelle postazioni di cassa e accoglienza. L'iniziativa è corretta e assolutamente necessaria ma tardiva e insufficiente perché **riteniamo indispensabile l'installazione di barriere protettive anche per le altre postazioni**, ovvero per tutte quelle postazioni dove viene ricevuta la clientela.

Sulla scorta delle segnalazioni ricevute da parte dei colleghi, è stata richiesta **maggior cura riguardo all'igienizzazione dei locali e delle postazioni di lavoro, in particolare in seguito a casi di positività al Covid-19**; su questo punto occorre non abbassare la guardia e pertanto invitiamo tutti a segnalare le situazioni critiche perché durante l'incontro abbiamo registrato ampia disponibilità aziendale a intervenire tempestivamente per migliorare le condizioni.

È stata anche richiamata la necessità di igienizzazione della postazione dopo ogni incontro con il cliente; a tale riguardo è opportuno che dopo ogni appuntamento si lasci un tempo congruo per consentire l'igienizzazione della postazione e il ricambio di aria per cui occorre diradare gli appuntamenti inserendo una adeguata pausa.

Abbiamo ripreso il tema degli **steward fuori dalle filiali** per regolare l'accesso in modo da limitare i rischi di assembramenti tra i clienti e anche il rischio di aggressioni verbali a danno dei colleghi; nella nostra Area Marche operano al momento solo 2 steward che vengono utilizzati principalmente e a rotazione nelle filiali grandi e più complesse. **Abbiamo rilevato l'esiguità del numero per il nostro territorio assolutamente insufficiente e richiesto di incrementarne ulteriormente la presenza.**

Affiancamento cassieri

Abbiamo notizia di una attività, diffusa in tutta l'Area, di affiancamento di Gestori ai cassieri. Lo scopo è quello di fornire ai gestori le nozioni in grado di metterli nelle condizioni di poter, se necessario, aprire la cassa. Vista la capillare diffusione delle richieste, abbiamo chiesto spiegazioni e ci è stato risposto che si tratta della necessità di rendere le filiali il più possibile autonome in termini di garanzia del servizio di cassa per evitare che l'assenza di un cassiere, in un momento particolare come quello presente in cui può essere difficoltoso ricorrere a sostituzioni, possa ingenerare una interruzione del servizio di cassa.

L'iniziativa, secondo noi, porta alla luce in maniera inequivocabile quella che da tempo registriamo come forte criticità, ovvero la carenza di un numero adeguato di addetti da adibire alla cassa; se così è, il progetto messo in atto non è a nostro avviso la risposta giusta ma ne **occorre una più strutturale e adeguata come ad esempio ricorrere all'inserimento di nuova forza lavoro.**

Clima nelle filiali - pressioni commerciali

Purtroppo continuano le pressanti richieste quotidiane di dati sul venduto o di dati previsionali sull'attività della settimana successiva; circolano ancora file excel autogestiti che vanno compilati dai colleghi e la rilevazione del dato spesso viene richiesta "a voce" telefonicamente.

In questo slancio di eccessiva attenzione commerciale, alcuni Direttori di Area o Direttori di Filiale sembra non tengano conto delle reali condizioni di lavoro e soprattutto delle ulteriori gravi difficoltà di contatto della clientela che la pandemia in corso determina, in un complessivo scenario di costante minor presenza di personale. Tra le diverse difficoltà aggiungiamo quelle operative causate dai malfunzionamenti delle procedure o comunque dalla lentezza operativa; ulteriori tensioni sono causate dall'eccessivo numero di riunioni in presenza (spesso in spazi in cui inevitabilmente non è possibile il rispetto del distanziamento) o online con Capi Area e/o Specialisti. Abbiamo anche segnalato casi di **attribuzione arbitraria di budget individuali** ai gestori durante incontri individuali, **pratica che deve immediatamente cessare.**

Abbiamo inoltre evidenziato come il ricorso ad incontri individuali tra Direttori di Area e Direttori di Filiale (congiunto) con singoli Gestori, sia, spesso, al contrario di quanto affermato dal Direttore Commerciale Retail De Marino, finalizzato non a fornire supporto ma a "richiamare" a maggiori risultati.

Abbiamo quindi affrontato il tema delle **chat di WhatsApp** tra i direttori di una stessa area o di quelle di filiale evidenziando che queste chat, che purtroppo contengono anche numeri telefonici privati, dovrebbero avere uno scopo strettamente operativo mentre invece si trasformano in ulteriore strumento per veicolare messaggi commerciali, richieste di dati sul venduto o di previsionali, e nelle quali si realizzano confronti impropri tra lavoratori; spiace constatare che vengono utilizzate a qualsiasi ora del giorno, e anche quando il destinatario è a casa non in servizio, per inoltrare richieste operative. È un utilizzo diffuso e dilagante. Qui non si tratta di uno strumento con cui scambiarsi tra colleghi gli auguri per il compleanno o quelli di Natale. La chat può essere uno strumento per informative operative urgenti, ma la chat di filiale e il telefono privato non possono essere utilizzati per richiedere dati o fare confronti e nemmeno per veicolare richieste quando il collega è assente. A quei Direttori di Filiale e a quei Capi Area che continuano ad utilizzare le chat e i messaggi in modo improprio e inopportuno diciamo: **Tempo Scaduto!** Tutte le prossime segnalazioni di utilizzo scorretto che riceveremo non esiteremo a girarle alla casella "iosegnalo" affinché vengano valutate in sede di Commissione Welfare e dalla Banca.

Quello che emerge dalle nostre ricostruzioni è un quadro estremamente complicato, un contesto in cui i colleghi riescono con sempre maggiore fatica ad esigere i propri diritti come ad esempio nel caso dello **smart working** in filiale; al riguardo capita di assistere a fantasiose interpretazioni da parte di qualche Direttore o Responsabile e sono ancora molte, troppe, le resistenze che registriamo perché la sensazione è che per qualcuno la giornata in smart working sia una sorta di vacanza, quasi fosse un premio da concedere a discrezione, e non viene considerata come una giornata di lavoro. Ricordiamo, ad esempio, che le normative, e le regole aziendali, prevedono almeno un giorno alla settimana di smart working per tutti coloro che hanno figli sotto i 14 anni oppure la possibilità di lavorare da casa per i lavoratori fragili.

L'insieme delle questioni che sono state portate all'attenzione aziendale descrive criticità importanti che in definitiva contribuiscono a deteriorare il clima di filiale. E in questo clima, tutto può diventare complicato e generare turbativa, persino richiedere la fruizione delle ferie aggiuntive entro la scadenza prevista come semplicemente assentarsi per un permesso o una necessità: ogni assenza dal lavoro sembra essere, sgradita.

Abbiamo pertanto richiesto di intervenire per far cessare la continua richiesta di dati del venduto attraverso l'utilizzo di strumentazione non prevista, di far cessare l'utilizzo improprio delle chat di WhatsApp, di favorire la corretta fruizione delle ferie e in particolare delle ferie aggiuntive e dei permessi, di agevolare il lavoro da casa per tutti coloro che ne hanno necessità e diritto, di limitare il ricorso alle riunioni in video cercando di pianificarle con un congruo anticipo per consentire a tutti una corretta gestione degli impegni, di evitare le frequenti visite in presenza di Capi Area e Specialisti e sostituirle con contatti da remoto.

Su queste tematiche abbiamo ottenuto dalla delegazione aziendale alcune risposte impegnative e in particolare:

- ✓ per quel che riguarda la frequenza delle riunioni online, è stata recepita la necessità di ricorrere a una migliore pianificazione con congruo anticipo;
- ✓ rispetto alle chat WhatsApp, pur asserendo che lo strumento di per sé non è sbagliato, è stato ribadito che utilizzare le chat per fare una sorta di rendicontazione parallela è SBAGLIATO e pertanto se ci sono delle derive particolari le funzioni aziendali presenti si sono dichiarate disponibili ad intervenire sui casi che dovessero essere segnalati;
- ✓ sul tema dello smart working le considerazioni fatte dalle OO.SS. sono state condivise dalla delegazione aziendale; lo smart working è uno strumento che ha avuto una accelerazione formidabile durante l'emergenza e che ha consentito alla Banca di andare avanti in maniera corretta e alle persone di avere un aiuto per le necessità del quotidiano; uno strumento che con ogni probabilità verrà utilizzato in futuro in maniera sempre più ampia e strutturale; c'è la necessità di fare cultura e di sensibilizzare i responsabili che devono essere preparati e formati alla gestione di gruppi di collaboratori costituiti da colleghi che lavorano in presenza e altri che lavorano da remoto.

Su questi punti abbiamo ascoltato con attenzione le argomentazioni e gli impegni della delegazione aziendale e ci aspettiamo segnali concreti di inversioni di rotta.

Abbiamo infine trattato alcuni casi specifici relativi a comportamenti censurabili di alcuni Direttori di Filiale ricevendo, in alcuni casi, risposte insoddisfacenti in relazione anche ad impegni precedentemente assunti dal Responsabile del Personale. Daremo conto con comunicazioni ad hoc delle situazioni particolari.

9/11/2020

Coordinamento Gruppo ISP Area Marche

FABI

FIRST-CISL

FISAC-CGIL

UNISIN