



Trimestrale AREA TNAA – 15 gennaio 2021

Lo scorso venerdì 15 gennaio è ripresa in modalità remota la serie degli incontri trimestrali di area, interrotta nei mesi scorsi a causa della pandemia.

Oltre alle OOSS erano presenti per la parte aziendale Panaghiotis Meletis per Relazioni Industriali, Valeria Villicich e Cristina Brannetti per la struttura del Personale e il Direttore Commerciale Retail Veneto Ovest e TNAA Raffaella Buschini.

L'incontro è iniziato dando la parola alle OOSS, che si sono soffermate su alcuni temi non nuovi ma costantemente all'ordine del giorno.

Il primo tema affrontato è stato necessariamente quello relativo alla **grave carenza di personale** che interessa sempre di più la rete degli sportelli. Negli ultimi mesi, causa dimissioni ed esodi, sono uscite diverse decine di colleghe/i, sostituiti solo in minima parte. Il futuro, peraltro, non è rassicurante, in quanto sono già previste numerose uscite entro il 2023. Le filiali, in particolare quelle medio piccole, sono sempre più in sofferenza, tanto che con preoccupante frequenza si assiste a punti vendita presidiati da un solo collega. Questo causa evidente disagio nei dipendenti e, non di rado, disservizio per i clienti. **Le OOSS hanno chiesto che nel quadro degli accordi vigenti, che prevedono 1 assunzione ogni 2 esodi, si proceda a nuove assunzioni anche nell'Area, sottolineando, tra l'altro, come sia assolutamente auspicabile che le assunzioni fatte in Alto Adige riguardino personale bilingue, assolutamente necessario per il rapporto con la clientela, specie Retail.**

L'Azienda ha ribadito l'intenzione di investire sull'Area e ha evidenziato le iniziative intraprese, ovvero, l'avvio di un Job ISP per il Trentino Alto-Adige e l'invio in Area di 5 nuove risorse: 4 nuovi assunti con contratto misto, collocati nel segmento Exclusive, e 1 che trascorso il biennio canonico ha optato per il tempo indeterminato, collocato nel Retail.

Le OOSS hanno preso atto di questo dato, puntualizzando tuttavia che **i nuovi colleghi arrivati rimangono in filiale 2 giorni alla settimana** e, lavorando nella filiale Exclusive di Bolzano, non alleviano se non in minima parte la sofferenza della rete.

Ribadiamo che il tema delle assunzioni è di competenza del tavolo di Gruppo, ma che in questo territorio si auspica a breve l'inserimento di nuove risorse a tempo pieno, diversamente da quanto dichiarato dall'azienda, poiché sempre più spesso le carenze di organico creano situazioni di grande tensione.

L'altro tema affrontato, anch'esso non nuovo, è stato quello della **pressione commerciale**, che rimane alta e grava su un numero di colleghi/e sempre minore. **Sono stati nuovamente denunciati determinati comportamenti che violano palesemente l'Accordo sulle Politiche Commerciali del 2018**, quali, a titolo esemplificativo, la richiesta di resoconti "ufficiosi" sulle attività svolte, anche a cadenza giornaliera; la diffusione di graduatorie tra filiali/colleghe in base ai prodotti collocati; la richiesta di partecipare a riunioni sempre più frequenti e con preavvisi minimi, in conflitto con la necessità di avere agende organizzate. L'Azienda ha preso buona nota e promesso interventi mirati a disincentivare questi comportamenti.



Le OOSS si impegnano a vigilare affinché le rassicurazioni fornite dall'Azienda in merito alle nuove assunzioni e alle pressioni commerciali non rimangano lettera morta, riservandosi di porre in essere tutte le iniziative a loro disposizione per in caso di mancata soddisfazione delle richieste.

È seguita a questo punto l'esposizione dei **dati commerciali dell'Area**, aggiornati a fine 2020, fatta dal Direttore Commerciale Retail, la quale ha sottolineato come i risultati raggiunti dall'Area siano molto buoni e in molti ambiti persino migliori della media regionale. Particolarmente positivo il dato inerente alle erogazioni MLT, mentre l'unico dato in controtendenza è quello riguardante l'afflusso di nuove AFI, che cresce meno rispetto alla media regionale. **Il Direttore ha reso il giusto merito ai colleghi/e** che hanno saputo centrare gli obiettivi pur in condizioni di lavoro difficili e, causa la pandemia, quasi emergenziali, grazie alla loro professionalità e serietà.

Ultimo passaggio ha riguardato i **dati relativi al personale di Area**, che evidenziano *ad abundantiam* quanto lamentato dalle OOSS.

- **I dipendenti** in poco più di un anno sono passati da 386, di cui 322 in perimetro BDT, a 354, di cui 296 in perimetro BDT, in un lasso di tempo in cui le filiali sono passate da 48 a 39 e, in particolare, le filiali Retail da 39 a 34: **la rete è interessata a una continua "cura dimagrante"!**
- **I part time** rimangono nel complesso invariati nel 2020 a 73, con 6 nuovi ingressi a fronte di 6 rientri a tempo pieno. Restano ancora da evadere 9 richieste. Le OOSS hanno tuttavia rilevato un aumento dei part time al 70/80% con corrispondente diminuzione delle % più basse; a fronte di alcune segnalazioni, hanno anche avviato una ricognizione inerente il rinnovo dei part time con scadenze inferiori all'anno. **Sarà cura delle OOSS vigilare affinché non si producano indebite pressioni sui colleghi/e perché accettino una riduzione del part time!**
- Stabile anche il numero dei **trasferimenti**, 77 contro 75 del periodo di rilevazione precedente, solo 6 dei quali in accoglimento di una Domanda e ben 71 disposti d'ufficio. Sono ancora in sospenso 22 domande di trasferimento, di cui 3 fuori area. **Le OOSS hanno rilevato la sproporzione tra i trasferimenti d'ufficio e l'accoglimento delle domande**, chiedendo di prestare la massima attenzione a queste ultime; hanno altresì chiesto che nel disporre i trasferimenti, anche quelli sulle distanze brevi, sia **tenuto nel debito conto il disagio che anche un trasferimento breve può causare al/la collega** in un territorio come il nostro.
- I dati sulla **formazione** hanno evidenziato una massiccia erogazione di corsi con la modalità FAD, che hanno interessato tutti i colleghi/e. Le OOSS hanno tuttavia rilevato come spesso il tempo che dovrebbe essere allocato alla fruizione dei corsi manchi, specie in rete, e non manchino, al contrario, inviti a "mandare avanti le pagine" mentre si svolgono altre attività lavorative. Hanno richiesto un forte intervento delle strutture centrali affinché venga compreso da tutti il messaggio che **la formazione non è "perdita di tempo" ma l'unico modo per migliorare la professionalità e il servizio al cliente.**



Segnalazioni specifiche da parte delle OOSS hanno interessato la **pulizia e la sanificazione delle filiali, non sempre portata avanti in maniera ottimale.**

È stata evidenziata **la situazione della filiale Retail di Rovereto**, alla quale il 28 dicembre u.s. è stato **tolto il servizio di steward all'entrata**; la particolare conformazione della Filiale non consente da nessuna postazione di vedere la porta di accesso, la quale, peraltro, non consente di limitare l'entrata a 1 persona alla volta, in modo da rispettare la disposizione aziendale di 1 cliente per 1 collega presente. **È pertanto stato richiesto il ripristino del servizio.**

Covid19: con riferimento ai 24 ambulatori realizzati per l'effettuazione dei tamponi rapidi per il personale, è stato rilevato dalle OOSS che il centro più vicino cui dovrebbero rivolgersi i colleghi/e dell'Area è sito in Padova. L'Azienda ha osservato che fino ad oggi la situazione della Regione TNAA non ha evidenziato il bisogno dell'attivazione di tale centro, ma assicurato che il percorso per l'individuazione di uno o più punti verrà prontamente avviato qualora il bisogno sorgesse.

Ovviamente sui temi sopra esposti siamo a vostra disposizione per approfondimenti e chiarimenti con l'impegno di tenervi costantemente aggiornati.

Cordiali saluti.

FABI, FISAC, UILCA e UNISIN
INTESA SANPAOLO
Trentino Alto Adige