



## DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE

# PRIMO INCONTRO TRIMESTRALE DI RELAZIONI INDUSTRIALI NELLA NEO COSTITUITA DIREZIONE REGIONALE: SE IL BUONGIORNO SI VEDE DAL MATTINO...

Il 16 luglio si è svolta da remoto la prima trimestrale 2021 della neo-istituita Direzione Regionale Basilicata Puglia e Molise. Sono intervenuti il Direttore Regionale Alberto Pedroli, i Direttori Commerciali dei tre territori, il nuovo Responsabile del Personale ed Assistenza Rete, Stefano Zingaretti, oltre che i Responsabili del Personale FOL, Direzione Impact ed Agribusiness, alla presenza del rappresentante delle Relazioni Industriali Enzo Voza e degli altri colleghi della sua struttura che seguono la D.R.

Si è trattato della prima trimestrale successiva ad una integrazione avvenuta in piena emergenza sanitaria e dunque, anche da parte aziendale, è stato ritenuto doveroso evidenziare la straordinaria difficoltà del momento e le criticità legate alla fragilità del contesto socio economico del territorio su cui insiste la nostra Direzione Regionale.

Il Direttore Pedroli ha giustamente ricordato che la Puglia è stata una delle ultime Regioni ad uscire dalla zona rossa e, aggiungiamo noi, proprio in quei giorni, si dava corso alla chiusura contemporanea di oltre trenta filiali della ex UBI BANCA! Ha anche parlato di un territorio molto fragile, con un PIL pro capite di 20.000 euro che è la metà di quello medio di altre zone d'Italia, con una distribuzione della ricchezza molto polarizzata, che potrebbe subire ulteriori lacerazioni. Ha pertanto richiamato il grande senso di responsabilità sociale, economica, di ecosistema, della nostra Banca, correttamente ritenuta come la vera "banca del territorio" in ragione delle quote di mercato detenute.

Peccato che a tale presunto senso di responsabilità nei confronti di clienti e colleghi, non abbiamo visto corrispondere fatti concreti!

E' sorprendente sentire un Direttore Regionale stigmatizzare la progressiva desertificazione dell'offerta bancaria, come se tale fenomeno riguardasse solo la concorrenza, senza rendersi conto che forse noi ne siamo i principali artefici, avendo chiuso da inizio anno oltre trenta filiali! Come pure ascoltare il Direttore Commerciale Retail mentre afferma che lo sforzo richiesto alla rete è un forte presidio della clientela Intesa Sanpaolo e una "gestione importante" della clientela ex UBI per "l'adeguamento alle nuove impostazioni, ai nuovi protocolli e alle nuove regole": tradotto, un'opera di catechesi, di "education" (come è stata definita con un inglesismo) o, in altre parole, un vero e proprio lavaggio del cervello nei confronti dei poveri clienti affinché si adattino all'indirizzo strategico della Banca che è quello della digitalizzazione. O dentro o fuori! Con buona pace della presupposta responsabilità sociale nei loro confronti!

Ma è soprattutto nei confronti della platea dei colleghi che si palesa la più ampia discrasia fra le dichiarazioni d'intenti e la realtà dei fatti.

Queste le problematiche che abbiamo posto all'attenzione dell'Azienda:

**INCORPORAZIONE UBI:** nel nostro territorio lo "tsunami" dell'incorporazione con UBI è stato affrontato in condizioni di **grave sottodimensionamento di organico dello stesso ufficio del personale**, con il risultato che numerosi colleghi hanno sostenuto il primo colloquio con gestori delle risorse di altre zone d'Italia, per poi vedersi trasferire, da un giorno all'altro, dai locali gestori, in molti casi in filiali e ruoli per nulla confacenti alle loro professionalità e alle loro aspettative. Il tutto senza NESSUNA formazione!

A questa incresciosa e dannosa situazione di affanno dell'ufficio del personale, ove ogni singolo gestore è stato chiamato ad occuparsi di territori vastissimi, l'Azienda ha, molto tardivamente, posto rimedio con la nomina di ben quattro nuovi gestori che andranno a rimpolpare le fila di quelli già esistenti. Una pianificazione con delle risorse da adibire alla gestione del personale avrebbe dovuto essere fatta in tempo utile e prima dell'operazione UBI. E quanto agli errori commessi in fase di trasferimenti/assegnazioni, il Direttore Zingaretti si è giustificato dicendo che si è "trattato di comporre un puzzle di circa 3000 pezzi" (quante le risorse della nostra D.R., 3.100 per l'esattezza) e che, di sicuro, non si è trattato di un compito facile. Ha dimostrato dunque una certa disponibilità ad effettuare correzioni a posteriori.

**ORGANICI:** a fronte dell'impegno del Gruppo di assumere 3.500 giovani, abbiamo chiesto quanti di questi neo assunti siano stati o saranno convogliati verso la nostra Direzione Regionale, con quali tipi di contratti e in quali strutture. A questa domanda assai precisa, non abbiamo ricevuto che vaghe risposte: l'unica cifra di cui abbiamo memoria è quella fornita dal Responsabile del Personale FOL, Enrico Pezzolato, che ha parlato di 31 neo assunti nelle due strutture nella nostra D.R. da inizio anno. Per il resto nessuna notizia fornitaci, nemmeno riferita alla manciata di contratti misti sparsi in modo casuale nelle filiali. **Denunciamo nella nostra D.R. una situazione di grave carenza di organico estremamente diffusa su tutto il territorio.** Paradigmatica la situazione venutasi a creare nella provincia BAT, dove la mancanza di filiali UBI (tutte cedute a BPER) ha inoltre impedito qualsiasi sinergia volta a recuperare personale, motivo per cui alcuni colleghi si sono visti addirittura procrastinare la data di accesso al fondo esuberi rispetto a quella ipotizzata in relazione alla permanenza media nel fondo stesso. **Cronico, ormai, il fenomeno della mancata sostituzione delle centinaia di colleghi che vanno in esodo o in pensione, con grave sovraccarico di lavoro in capo a chi resta nelle filiali.** Sporadico, ma gravissimo, persino il verificarsi di situazioni in cui una filiale possa aprire con un solo addetto, con tanto di istruzioni sulla "gestione delle filiali con organico minimo" fornite dal CTPAR al malcapitato di turno!

**FILIALI POLLAIO:** a fronte della situazione appena descritta su alcuni territori, continuiamo ad assistere in altri alla chiusura dissennata di decine di filiali (solo sulla piazza di Bari, nell'ultimo mese, quattro), con "sversamento" di decine di colleghi e migliaia di clienti in vere e proprie "filiali pollaio", prevalentemente "new concept". **Constatiamo con amarezza che, in barba ai propositi manifestati nell'incontro con le OO.SS. del 15/02/2021, nel quale l'Azienda si era resa disponibile ad un ripensamento dell'utilizzo promiscuo delle postazioni di lavoro visto il rischio di contagio, oggi si decide di sperimentare il c.d. "Next Way of Working",** il quale contempla, al contrario, l'ulteriore riduzione delle postazioni di lavoro individuali ed un utilizzo sempre più condiviso delle strumentazioni aziendali. In totale spregio del rischio sanitario ancora in corso e del rispetto per la salute dei lavoratori!

**PRESSIONI COMMERCIALI:** allo scenario che abbiamo fin qui descritto, che genera nelle filiali "superstiti" una situazione di assoluta disorganizzazione del lavoro, improvvisazione, portafogli scoperti, migliaia di posizioni in capo al direttore di filiale, clienti inferociti, telefonate inevase, fanno da sfondo pressanti richieste di lavorazione delle campagne, lync convocate "ad horas" per frustranti allineamenti commerciali, richieste continue di previsioni di vendita su gestito e tutela e, dulcis in fundo, il neo-introdotta controllo sulle telefonate inevase, finalizzato, nelle intenzioni di chi lo ha concepito, a scoprire l'origine di tali disservizi! Un vero e proprio cane che si morde la coda!

**Particolarmente odiosa, con la pandemia ancora in corso, la richiesta di sei appuntamenti minimi in agenda,** sia per il rischio contagio, sia perché non si considera che con il turn over forsennato realizzato nelle filiali della nostra D.R. negli ultimi mesi, **la maggior parte dei colleghi incontra i clienti per la prima volta e, dunque, il tempo medio da dedicare ad ogni incontro è tutt'altro che breve!**

**RUOLI E PERCORSI PROFESSIONALI:** anacronistico anche, in tempi di pandemia, mantenere i servizi alla clientela, gli "incontri" con i clienti appunto, fra gli indicatori dei percorsi di carriera. Sarebbe stato auspicabile un ripensamento su questo punto, come pure **sarebbe auspicabile una maggiore trasparenza e celerità da parte dell'Azienda nella comunicazione delle complessità di ruolo,** che eviti a tanti colleghi oltre al danno del mancato consolidamento dei percorsi professionali anche la beffa della restituzione delle indennità di ruolo già percepite da ben sei mesi!

**FOL:** Con riferimento alla struttura Filiale Online, abbiamo denunciato l'introduzione nell'applicativo Golia del "Reason Code" che, obbligando il collega a imputare un giustificativo ad ogni mancata risposta alla telefonata, costituisce di fatto un indebito controllo a distanza, oltre che un vero e proprio insulto alla dignità dei lavoratori.

Abbiamo evidenziato inoltre un rallentamento del processo di osmosi fra rete fisica e FOL, oltre che significative difficoltà dei colleghi ad accedere ai Job posting.

Ulteriore criticità presente nella struttura è quella della singolare modalità di concessione del part time, strumento utilizzato prevalentemente per la conciliazione tempi vita-lavoro, stigmatizzando come la conferma dell'avvenuta concessione pervenga il più delle volte solo il giorno precedente la decorrenza del contratto. Abbiamo pertanto richiesto che tale comunicazione sia data, invece, con un congruo anticipo. **Pretendiamo maggiore attenzione alle esigenze dei colleghi della Filiale Online, che rappresenta una fetta importante del Gruppo con circa 2000 persone.**

**AGRIBUSINESS:** ci risulta che nella nostra D.R. alcuni dei colleghi adibiti a questa nuova Divisione, fino all'11 aprile fossero gestori privati, dunque avessero competenze e conoscenze del tutto diverse da quelle richieste per ricoprire il nuovo incarico, in una situazione che comunque si caratterizza per insufficienza di addetti ed anche di personale specializzato, ad esempio in materia di estero. **E quello di Agribusiness, che, per certi versi, in questo momento è lo specchio che riflette l'immagine della nostra Azienda, è forse il più eclatante, ma non certo l'unico caso in cui, invocando il concetto di flessibilità e i famigerati "passaggi laterali", vengono mortificate le professionalità esistenti, adibendo colleghi a ruoli del tutto diversi da quelli "naturali".** Tutto questo genera fenomeni di stress lavoro correlato, frequenti fra i lavoratori quando le richieste avanzate nei loro confronti superano la capacità di farvi fronte, con conseguenze dannose per la salute e per l'equilibrio psichico, che si riflettono anche sulla vita relazionale di chi ne viene colpito. Infine, riteniamo incomprensibile la delocalizzazione in altre regioni della Funzione del Personale, attesa la presenza di una Direzione Regionale del Personale, quando la scelta opposta, se attuata, renderebbe la gestione più fluida per tutti.

**HUB:** come noto, l'ulteriore evoluzione del modello di servizio prevede un ampio ricorso al lavoro flessibile. Considerato che esiste un certo numero di lavoratori agili che preferiscono non svolgere il lavoro da casa e che per noi OO.SS. è essenziale impedire che i dipendenti bancari si trasformino in imprenditori di se stessi, con organizzazione di mezzi propri e gestione a proprio rischio, l'Azienda ha pensato di adibire un certo numero di immobili dismessi e inutilizzati ad HUB da mettere a disposizione di questi lavoratori. Abbiamo chiesto quanti di questi HUB saranno previsti nella nostra D.R. e in quali zone. Ma, ancora più a monte, abbiamo chiesto se, prima di concepire HUB per accogliere lavoratori che non si sa come allocare, non sarebbe stato più semplice fare una riflessione più approfondita sull'opportunità di procedere ad una vera e propria ecatombe di filiali!

Più in generale, **abbiamo proposto un rallentamento dei vorticosi processi di ristrutturazione aziendale** che dia il tempo ai dipendenti della nostra D.R. e a quelli di tutto il Gruppo di riprendersi emotivamente e fisicamente da un anno e mezzo fra i più devastanti che l'umanità intera abbia conosciuto.

La risposta lapidaria del Direttore Zingaretti è stata: "la Banca ha fatto una scelta strategica che è quella della multicanalità, oltre che della banca di prossimità Mooney (rete dei tabaccai) e, in funzione di questa, si giustificano tutte le riorganizzazioni".

**Alla luce di questa risposta e di tutte le non risposte su gran parte degli argomenti di discussione, riteniamo che le dichiarazioni di principio con cui aveva avuto avvio il nostro incontro trimestrale, che rimandavano ai temi dell'ascolto, del dialogo, della tempestività delle risposte, della vicinanza, siano state smentite nei fatti.**

**Se il buongiorno si vede dal mattino...**

Bari, 27 luglio 2021