



## GRUPPO INTESA SANPAOLO - AREA PUGLIA

### **TRIMESTRALE AREA PUGLIA TRA DATI INCOMPLETI FILIALI “FLEXI” E... PROBLEMI “ESTESI”**

Lo scorso 7 giugno si è tenuto a Bari l'incontro trimestrale fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali. La delegazione aziendale era rappresentata da: Nicola Reda e Gaetano Capogreco, dell'Ufficio Relazioni Industriali; Giuseppe Tricarico, Responsabile del Personale della Direzione Regionale; Savino Noviello, Responsabile del Personale di Area; Eugenio Boninella, Responsabile della Sicurezza Fisica del Gruppo e Sebastiano Cataldo, Responsabile Assistenza Organizzativa dell'Area Puglia. Sul finire dell'incontro è intervenuto il Direttore di Area Alessandro D'Oria.

#### Organici

L'Azienda ha comunicato che l'organico complessivo dell'Area Puglia è, per tutte le società del Gruppo, di 2.398 colleghi, con una riduzione di oltre cento persone rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, sostanzialmente tutte nel Banco di Napoli. **Non è stato fornito il numero di risorse recuperate dagli accorpamenti.**

#### Sospensione dell'orario esteso per il mese di agosto e task force

La delegazione aziendale ha comunicato che **tutte le 14 filiali flexi in Puglia sospenderanno l'orario esteso per il mese di agosto.** Ciò rappresenta un dato importante e positivo, se si considera che invece a livello di Gruppo il 30% delle filiali flexi continuerà ad adottare l'orario esteso. Le filiali saranno supportate per il futuro da una “task force” che in Puglia sarà composta da dieci persone. Complessivamente le filiali flexi hanno beneficiato di un aumento di organico pari ad 11 persone. **Non sono stati forniti i dati di incremento per ogni singola filiale, rendendo nei fatti difficoltosa una verifica ed una valutazione del dato fornito.**

*Pur esprimendo soddisfazione per la sospensione dell'orario esteso nel 100% delle filiali “flexi” della nostra Regione, di fronte ad una sospensione del 70% a livello di Gruppo, abbiamo manifestato forti perplessità sulla limitazione di tale sospensione al solo mese di agosto decisa dalla Capogruppo. I turni di ferie dei colleghi iniziano già dalla seconda metà di giugno e l'afflusso di clientela almeno fino alla fine di luglio sarà in linea con quello degli altri mesi dell'anno. La mancata sospensione durante il mese di luglio creerà sicuramente non poche criticità, perché i colleghi saranno chiamati ad assicurare contemporaneamente sia la copertura dei “turni” di ferie, sia quella dei “turni” della Banca Estesa, sabato compreso, mentre (come è naturale ...) saranno chiamati a continuare a garantire un numero adeguato di contatti con i clienti per fissare con loro gli appuntamenti (le pressioni commerciali, quelle sì che non vanno mai in ferie!!!!). Questo sarà lo scenario, a meno che non si “inducano” i colleghi a rinunciare a parte delle loro ferie, in controtendenza rispetto alle ripetute sollecitazioni alla fruizione delle stesse. Giudichiamo, inoltre, assolutamente insufficiente una “task force” di appena dieci persone. Considerando inoltre la riluttanza della delegazione aziendale a fornire degli ulteriori dettagli in merito alle filiali da cui sarà attinto il personale della task force, è facile dedurre come non siano chiare le idee sull'effettiva composizione del gruppo di supporto - ammesso che di gruppo si possa parlare. La sensazione trapelata è che le funzioni di Area non vogliono fare riferimento ad un gruppo ben individuato di colleghi, ma che intendano regolarsi di volta in volta attingendo eventualmente le risorse dalle filiali a seconda delle emergenze e delle disponibilità del momento. Riprova sta nel fatto che le filiali interessate sono state chiamate a programmare i turni di ferie gestendo le coperture in maniera da essere autosufficienti, prescindendo da eventuali interventi di supporto. Ci sembra che ragionevolmente non si potrà offrire un gran servizio ai clienti, i quali non potranno non nutrire sempre più dubbi sulla bontà del progetto di Banca Estesa.*

## Sicurezza Antirapina

Nell'ultimo anno (maggio 2012 – aprile 2013) si sono registrate 6 rapine consumate e 2 tentate, a fronte delle 10 consumate nell'analogo periodo dell'anno precedente. Il bottino medio è quasi dimezzato, scendendo da 14.000 a circa 8.000 euro. La durata media degli episodi è stata di circa 3 minuti.

*Abbiamo segnalato la problematica della filiale di Candela, oggetto di due rapine in meno di un anno, nella seconda delle quali un collega è stato percosso. Per tale motivo chiediamo un incremento delle misure di sicurezza di tale filiale, oltre all'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi. In riferimento all'ultimo episodio, abbiamo anche stigmatizzato il mancato intervento del medico competente.*

Il dott. Boninella ha ribadito che l'obiettivo della Banca è quello di ridurre il contante alla mano per rendere non conveniente una rapina con un bottino minimo. Ci sono degli interventi per cercare di tutelare dalla rapina lunga, come "Più sicurezza", ossia dei tesoretti collegati agli Atm che si aprono solo quando questi ultimi vanno sottoscorta. Secondo il dott. Boninella, in considerazione del bottino modesto e della violenza occorsa per ottenerlo, difficilmente la filiale di Candela sarà ancora oggetto di rapine.

*Ci auguriamo che tali profezie non siano smentite in futuro dai fatti. Abbiamo segnalato, inoltre, seri problemi di sicurezza per le filiali di **San Giorgio Jonico** e di **Franca Villa Fontana**.*

La delegazione aziendale ha invitato a segnalare all'Area i casi concreti dei clienti che effettuano versamenti significativi, per cercare di trovare delle soluzioni: con alcuni clienti, per esempio si è concordato che il denaro non venga più portato in filiale, ma gestito dai service. Ha ribadito la necessità di tenere chiuse le porte interbloccanti quando c'è un movimento eccessivo di contanti, in modo da portare il denaro in "area safe" e riaprire la filiale solo quando la stessa sia tornata in sicurezza. Ha precisato inoltre che il caricamento degli atm/mta non è necessariamente di competenza esclusiva degli assistenti alla clientela e deve avvenire cambiando giorni ed orari. **L'azienda ha confermato l'assoluta inderogabilità delle norme da rispettare in occasione del caricamento/quadratura del bancomat da effettuarsi nelle fasce orarie previste e da due colleghi che effettivamente conducano insieme l'operazione.** Allo scopo, ha a suo tempo inviato una raccomandazione ai direttori. Ha ribadito che il mancato rispetto delle norme o l'uso di artifici per far apparire corretta l'operatività comporta il rischio di provvedimenti disciplinari.

*Pur valutando positivamente il miglioramento del tasso di incidenza delle rapine, esprimiamo perplessità sulla superficialità delle risposte relative all'evento criminoso di Candela. Se i freddi dati statistici risultano positivi, gli stessi non devono divenire un alibi per sottostimare la gravità dei singoli eventi.*

## Sicurezza Banca Estesa

L'adozione dell'orario esteso pone ulteriori problemi di sicurezza nei punti operativi interessati, perché in essi non ci sono più momenti in cui la filiale si possa considerare chiusa e, quindi, "tranquilla" per il maneggio di valori. A ciò si aggiunge la presenza di più tesoriere nel corso della giornata. Per tali motivi, le tematiche sulla sicurezza in Banca Estesa sono oggetto di confronto specifico fra azienda e OO.SS.

L'Azienda ha effettuato in Puglia 23 interventi riguardanti: la rimozione dei bancomat da caricare in salone, l'esternalizzazione del caricamento di alcuni MTA (Fasano – Gioia del Colle), l'installazione di cash in – cash out (almeno uno per filiale), la separazione fisica con cancellotti o porte di alcune zone delle filiali multipiano. Molti interventi si sono effettuati a seguito di specifiche segnalazioni sindacali. **L'Azienda ha confermato che non è prevista la pianificazione dei turni con la presenza di sole due persone in quanto ciò non sarebbe in linea non solo con i principi di sicurezza ma anche con la filosofia stessa di Banca Estesa. Anche la presenza in alternanza tra direttore e sostituto deve essere puntualmente garantita e pianificata.**

*Abbiamo segnalato che, al contrario di quanto affermato, in taluni casi i turni sono sistematicamente pianificati con la presenza di sole due persone e talvolta non è prevista nemmeno la presenza di un responsabile. L'Azienda si è impegnata a verificare e ad intervenire. E' inoltre frequente la difficoltà a rispettare tutte le norme di sicurezza nella quotidianità del lavoro. Per esempio, risulta problematica la gestione delle chiavi e delle combinazioni che si scontra con i turni; oppure, quando sono presenti solo tre persone (se non due) diventa difficile garantire la compresenza di due colleghi al caricamento del bancomat: la compresenza rimane solo un aspetto formale (le due firme sul verbale). I problemi aumentano ovviamente nelle filiali "flexi" di minori dimensioni.*

## Straordinario

*Abbiamo segnalato l'esistenza di una quota consistente di lavoro straordinario non retribuito. Come OO.SS. ci riserviamo di adottare tutte le misure affinché questa pratica cessi, anche attraverso l'attivazione degli Enti esterni preposti al controllo in materia. Abbiamo anche segnalato la presenza di casi di colleghi che timbrano l'uscita per poi ritornare alla postazione di lavoro, pratica che, costituendo a tutti gli effetti "lavoro nero", oltre ad essere evidentemente contraria alla legge, rischia di comportare delle scoperture assicurative in caso di infortunio sul lavoro, compreso l'infortunio "in itinere". Ricordiamo che "al personale è vietato ... trattenersi nei locali dell'impresa fuori dell'orario normale, salvo che ciò avvenga per ragioni di servizio" (art. 38, comma 7, CCNL 19 gennaio 2012). Non sussistono, quindi, motivi "diversi" per i quali il dipendente possa trattenersi nei locali aziendali oltre il suo normale orario di lavoro se non è espressamente autorizzato a svolgere lavoro straordinario. **Abbiamo invitato l'azienda a verificare tramite la procedura "Intesap" la presenza delle causali "MAG" (maggior prestazione) e "NRI" (prestazione non riconosciuta), che vanno utilizzate solo per "quadrare" piccole sfasature delle timbrature, non certo per evitare di riconoscere ai colleghi il lavoro straordinario svolto. E' stato inoltre richiesto di evitare la convocazione di riunioni durante l'orario di intervallo ed oltre l'orario di lavoro.***

La delegazione aziendale ha confermato che lo straordinario va fatto solo previa autorizzazione dell'Area su richiesta del direttore, in presenza di necessità urgenti, imprevedibili ed indifferibili. Le richieste di autorizzazione di lavoro straordinario che non posseggono tali requisiti sono respinte, perché non hanno la caratteristica della "straordinarietà", ma dipendono da carenza di organizzazione (per esempio, è "straordinaria" una mancata quadratura, mentre non lo è una pratica di fido da completare). Per quanto ovvio, i rappresentanti aziendali hanno ribadito che tutto lo straordinario fatto va pagato. In riferimento alle irregolarità lamentate, la delegazione aziendale ha confermato che vengono adeguatamente sensibilizzati i direttori affinché siano rispettate le norme. Le OO.SS. sono state formalmente invitate dalla delegazione aziendale a segnalare all'Area le eventuali irregolarità, affinché la stessa possa intervenire, come ha già fatto in qualche circostanza segnalata dai rappresentanti sindacali.

**La delegazione aziendale e le Organizzazioni Sindacali sono d'accordo nel ritenere che non ci possa essere nella nostra Area una sistematica violazione degli orari e che occorra fare "cultura" per cambiare le cattive abitudini. Lavoriamo tutti per lo stesso obiettivo e, per tale motivo, i rappresentanti aziendali si sono impegnati a trattare nuovamente l'argomento nelle riunioni periodiche con i direttori.**

## Formazione a distanza

*Abbiamo segnalato la difficoltà a fruire in maniera seria della formazione a distanza, per come è attualmente strutturata la stessa. C'è un notevole arretrato nella formazione, anche in quella obbligatoria, perché **non si ha il tempo di fruire dei corsi FAD**. Le soluzioni adottate empiricamente dai colleghi sono le più varie: fruizione del corso durante la pausa pranzo, oppure oltre l'orario di lavoro (naturalmente, senza corresponsione dello straordinario), ovvero mentre si svolge la normale operatività, spesso con i clienti davanti, mentre il "pupazzetto" che funge da tutor parla in sottofondo, "cliccando" di tanto in tanto per andare avanti. In tal modo, seppure la formazione risulta formalmente fruita, nella sostanza non lo è stata affatto, tanto che spesso per superare i vari test ci si raggruppa in più persone per cercare di diminuire le probabilità di errore. Crediamo che non sia neanche vantaggioso per l'Azienda che tutto questo accada, perché la banca ha tutto l'interesse ad avere personale formato, a tal fine investe comunque dei soldi e, peraltro, nel caso dei corsi obbligatori potrebbe essere anche accusata di porre in atto dei comportamenti elusivi delle disposizioni normative. **Come OO.SS. crediamo che occorra un modo nuovo di concepire la formazione a distanza e l'Area Puglia potrebbe dar vita ad una modalità di fruizione più giusta e più efficace. Chiediamo, pertanto, che l'Area non si limiti a sollecitare la fruizione dei corsi arretrati ma che, coerentemente, garantisca tempi certi e determinati per la fruizione pianificando il distacco dall'operatività quotidiana e, ove possibile, predisponga postazioni "ad hoc" dedicate alla formazione.***

## **Offerta fuori sede**

**L'Azienda non ha fornito nessun dato relativo al personale coinvolto.**

*Abbiamo comunque manifestato le nostre perplessità su un modello di operatività avviato in mancanza di una normativa specifica e calato sostanzialmente a pioggia sui gestori personal: **alcuni di loro lamentano serie difficoltà a gestire contemporaneamente il lavoro dentro e fuori la filiale.** Riteniamo che sarebbe stato più produttivo limitare l'offerta fuori sede a gestori con portafogli di determinate caratteristiche.*

## **Filiali Imprese**

**L'Azienda non ha fornito nessun dato in merito all'ipotizzata ristrutturazione del modello organizzativo delle Filiali Imprese.**

*Abbiamo evidenziato strutturali carenze di organico che rischiano di non garantire i normali standard di servizio alla clientela (vedi Filiale Imprese di Lecce ove è a serio rischio il rispetto della pianificazione delle ferie).*

## **Part-time**

L'Azienda, pur non disponendo dei numeri precisi, ha comunicato che la stragrande maggioranza delle domande di rimodulazione dei part-time è stata accolta ed ha riguardato articolazioni di part-time orizzontale. È stato sempre concesso il quarto d'ora di intervallo, al fine di consentire la percezione del buono pasto. Per le richieste che hanno coinvolto la pausa pranzo c'è stata una valutazione gestionale sui singoli casi. Per quanto riguarda le richieste di concessione di nuovi part-time, c'è una sola richiesta non ancora evasa, al netto delle tre in corso di attivazione dal 1° luglio.

*Abbiamo rilevato come nella concessione dei nuovi part/time l'Area tenda a non concedere l'intervallo di 15 min. ove richiesto, dichiarando disponibilità invece a concedere un intervallo di 30 min. con relativa riduzione dell'orario lavorato di 15 min. Che l'Azienda tenti in tal modo di recuperare in busta paga il valore buono pasto erogato al part time in caso di intervallo è più che un sospetto.*

## **ISGS**

*Abbiamo chiesto se sono previsti per i colleghi del Polo di Cavallino altri "colloqui gestionali" come quelli che si sono svolti recentemente (sulle modalità concrete di svolgimento dei quali permangono le perplessità già manifestate) nell'anno che manca al termine dell'apprendistato.*

La risposta dell'Azienda è stata negativa: bisognerà aspettare la scadenza del contratto di apprendistato per avere la conferma del contratto di lavoro a tempo indeterminato.

*Abbiamo affrontato anche il problema dei **colleghi ancora distaccati in ISGS su Bari.** I distacchi sarebbero dovuti cessare il 1° marzo, ma sono stati di fatto prorogati al 30 giugno, peraltro senza la dovuta informativa preventiva alle OO.SS. Sarà importante che al rientro nella rete filiali del Banco di Napoli non vengano disperse le professionalità maturate e che ci sia attenzione al rispetto del "vissuto" delle singole persone. Abbiamo richiesto che la collocazione in rete avvenga senza depauperare le professionalità acquisite e nel rispetto delle norme contrattuali e di legge relative alla corrispondenza tra inquadramento ricoperto e figure professionali/mansioni attribuite, affinché tutto accada nel pieno rispetto delle previsioni in tema di inquadramenti e sviluppo professionale previste dal CCNL.*

I rappresentanti dell'Azienda hanno confermato l'interesse all'utilizzo delle professionalità maturate dai colleghi, che devono trovare collocamento nelle attività svolte all'interno dei ruoli presenti nelle filiali. Gli stessi saranno utilizzati preferibilmente per rinforzare gli organici delle filiali di Banca Estesa.

## **Ricorsi alle valutazioni anno 2012**

Sono stati discussi 14 ricorsi di cui uno accolto con aumento di un livello di valutazione.

## Chiusure/accorpamenti di filiali

L'Azienda non ha inteso fornire nessun elemento di conoscenza rispetto alle ricadute sul personale ed alla composizione dei punti operativi oggetto di accorpamento dal 22 giugno sulle piazze di Bari, Bisceglie, Brindisi e Ruvo. Si è limitata esclusivamente ad assicurare che non si sarebbero create situazioni di disagio per i colleghi.

*Abbiamo subito rilevato innanzitutto un'incomprensibile reticenza delle Funzioni Aziendali a fornire dati del tutto normali e, riteniamo, dovuti alle OO.SS anche considerando che le Rappresentanze Sindacali locali delle piazze coinvolte sono state letteralmente ignorate dall'Azienda in violazione ai più elementari diritti di informativa. Per di più, nei giorni successivi all'incontro abbiamo appreso che non tutti i casi di mobilità sono stati condivisi dai colleghi, pertanto, al contrario di quanto affermato dall'Area in sede di incontro, in qualche caso la riorganizzazione aziendale ha comportato un impatto negativo sia economico sia sulla qualità di vita. Abbiamo inoltre lamentato la mancata informativa sulla chiusura parziale del punto operativo di **Roseto Valfortore**: lo stesso sarà aperto al pubblico solo nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì. I colleghi in carico a tale piazza sono stati trasferiti alla filiale di Lucera. È previsto a breve l'adeguamento delle postazioni di quest'ultima per ospitarli. Nel frattempo, visto che i lavori per gli adeguamenti necessari non sono ancora cominciati, al contrario di quanto promesso, si useranno le postazioni libere per colleghi in ferie e i giorni di apertura del punto operativo staccato. Il servizio sarà garantito da colleghi della Filiale di Lucera, che non necessariamente saranno gli stessi precedentemente assegnati a Roseto Valfortore. I colleghi inviati a Roseto Valfortore ovviamente godranno del trattamento di missione secondo le normative vigenti.*

## Salute e sicurezza

*Ancora una volta non possiamo esimerci dal manifestare forte preoccupazione per la filiale di **San Giorgio Jonico**, soprattutto per l'elevato rischio rapina oltre che per le ben note problematiche ambientali unite a carichi di lavoro intollerabili. In mancanza di soluzioni tempestive ci riserviamo ogni iniziativa a tutela dei lavoratori.*

*Per il resto dei problemi evidenziati a suo tempo, alcuni sono stati definitivamente risolti, altri solo in parte e per alcuni altri ancora siamo in attesa di risposte. Di seguito una breve sintesi:*

- **BARI 9:** da rilocalizzare. Vedi indicazioni ASL. (rispettate prescrizioni asl – in corso ricerca locali)
- **BRINDISI CORSO GARIBALDI:** climatizzazione. Vedi relazione RLS 25/9/2012. (attivato nuovo impianto autonomo). Purtroppo abbiamo successivamente rilevato che quanto riferitoci dall'Azienda non corrisponde allo stato delle cose. Non è vero che c'è stato il distacco dal condominio, pertanto l'intervento effettuato è solo parziale e l'impianto non funziona come dovrebbe.
- **BITONTO PIAZZA XXVI MAGGIO:** filiale fuori norma. (rilocalizzate solo postazioni di b.office)
- **SAN GIORGIO JONICO:** filiale fuori norma e pericolosa. Vedi denuncia ASL 12/4/2012. (prosegue ricerca locali)
- **TARANTO PIAZZA IMMACOLATA:** permane mancanza ingresso disabili. (inoltrata richiesta uff. tecnico del Comune. La prassi è più complicata e lunga in quanto si è in presenza di area pedonale)
- **BISCEGLIE 4021:** inadeguate logisticamente le postazioni nucleo imprese. (le postazioni saranno riallocate entro il 2013)
- **TERLIZZI 1:** bancone sportello e sedie operatori di cassa fuori norma. (postazioni cassa a seduta non appena recuperate da altro accorpamento)
- **MANFREDONIA 2:** sistematici malfunzionamenti bio digit. Impianto climatizzazione inadeguato e frequentemente guasto. (sono stati effettuati interventi manutentivi risolutivi)

- **TORRE SANTA SUSANNA:** sistematici malfunzionamenti bio digit. (sono stati effettuati interventi manutentivi risolutivi)
- **FOGGIA 700:** impianto climatizzazione inadeguato e frequentemente guasto. (l'impianto sarà completamente rifatto nel secondo semestre 2013)
- **SAN SEVERO 769:** infiltrazioni acqua da soffitto da oltre 1 anno e ½. Cartongesso fradicio a rischio caduta. Infiltrazioni da terrazzo di altro proprietario. (effettuato intervento risolutivo). Anche in questo caso dobbiamo stigmatizzare come le indicazioni aziendali non siano state corrette in quanto presso il punto operativo nessun intervento è stato effettuato ed ovviamente persistono le infiltrazioni d'acqua a suo tempo segnalate.
- **TROIA:** illuminazione insufficiente. Vedi relazione RLS (previsto intervento risolutivo entro giugno)
- **BARI 620:** manca illuminazione sicurezza vie di fuga. Archivio retrocasse rischio incendio in quanto pieno di cartoni. Infiltrazioni acqua in caso di pioggia. Servizi igienici fatiscenti. (in corso lavori di ristrutturazione ed adeguamento)
- **BARI 620:** richiesta installazione dei rastrelliere per moto/bici all'esterno del punto operativo (saranno avviate le verifiche sulla fattibilità)
- **BARI P. LUIGI SAVOIA:** mancano luci sicurezza vie di fuga. (previsto intervento risolutivo entro giugno)
- **ALTAMURA 587:** zona nucleo imprese muro umido e scrostato. (eseguiti lavori di ripristino)
- **ALBEROBELLO:** necessari urgenti interventi strutturali. Vedi relazione RLS. (non sono previsti interventi strutturali ma solo manutenzione ordinaria). Abbiamo considerato la risposta insoddisfacente e sollecitato la ricerca di riallocazione del punto operativo in locali più adeguati ed in posizione commercialmente più produttiva.
- **FASANO:** porta ingresso disabili spesso inutilizzabile in quanto occupata da autovetture perché non sufficientemente segnalata (saranno avviate le opportune verifiche)
- **NARDO':** da modificare posizionamento pulsantiera in cassa e raggio di azione telecamera in quanto il monitor visualizza parzialmente chi entra in filiale (modificato raggio d'azione telecamera)
- **LATIANO:** inadeguato il layout con problemi di privacy tra clientela personal e small business.
- **CASTELLANETA:** nonostante gli interventi effettuati permangono problemi di cattiva qualità dell'aria. Vedi foto RLS e relazione 23/5/2012.
- **TARANTO VIA BERARDI:** ricircolo dell'aria insufficiente.
- **TARANTO VIA DANTE:** necessaria verifica ascensore. (verifica effettuata)
- **BARLETTA 4020:** non adeguate le postazioni cassa al NMF. (fornite nuove sedute) La fornitura di nuove sedute non ha risolto il problema permanendo le postazioni ergonomicamente inadeguate.

## CONCLUSIONI

Rileviamo innanzitutto come il progetto “Banca Estesa”, sul quale l’Azienda sembra puntare per il proprio futuro, sia partito con evidenti lacune ed una notevole dose di approssimazione. Si sta cercando di realizzare il progetto basandosi sostanzialmente sugli stessi organici che in precedenza garantivano un unico “turno” ed ora sono costretti a distribuirsi su più turni. **I recuperi di personale determinati dagli accorpamenti appaiono del tutto insufficienti a “finanziare” il progetto.** Ciò, oltre ad incidere negativamente sulla qualità di lavoro e di vita dei colleghi, genera un crollo dell’immagine dell’Azienda presso la clientela, alla quale era stato pubblicizzata la possibilità di fruire dei servizi in una fascia oraria più vasta, mentre in realtà la stessa si imbatte, laddove era abituata a vedere un congruo numero di lavoratori in grado di dare risposte alle proprie esigenze, in pochi sparuti colleghi che, armati di tanta buona volontà, si barcamenano cercando di far fronte alle emergenze. Il risultato si traduce in filiali “strutturate” che ora hanno difficoltà a gestire anche solo l’ordinario. Incuranti di tutto ciò, le strutture di coordinamento continuano a sollecitare le “lavorazioni” delle varie “campagne” e il raggiungimento dei vari obiettivi, spesso assegnati con criteri poco trasparenti e che non tengono conto delle condizioni di mercato. Il risultato rischia di concretizzarsi in un insufficiente livello di servizio alla clientela, unito ad un forte senso di inadeguatezza dei colleghi ad adempiere la propria prestazione lavorativa.

**Non ci stanchiamo di ripetere quanto già rilevato nel precedente incontro trimestrale e riformuliamo pertanto con sempre maggiore convinzione gli stessi concetti:**

*I progetti più ambiziosi e rivoluzionari – e quello della Banca Estesa lo è – necessitano di lungimiranza e coraggio negli investimenti. Quale investimento migliore se non quello in giovani, magari già formati in azienda, magari con spiccate attitudini commerciali, spendibili ovunque sulla rete, per di più a basso costo come consentito dal CCNL (sottoinquadramenti temporanei – Fondo per l’Occupazione). **Siamo convinti che una politica mirata di assunzioni migliorerebbe la qualità della vita lavorativa, aiuterebbe il recupero del consenso e della condivisione all’interno dell’Area, creando le condizioni per un adeguato sviluppo commerciale ed un aumento della produttività.***

*Per concludere, nel suo complesso ancora una volta l’incontro trimestrale si è rivelato deludente. L’informativa fornita è stata non solo scarsa ma anche reticente e talvolta imprecisa. L’impostazione data agli incontri trimestrali è concepita dall’Azienda come mero atto formale. Grave in Area Puglia è stato il rifiuto di fornire i dati riferiti agli effetti applicativi degli accordi di Gruppo, agli impatti determinati dagli accorpamenti di filiali - in particolare per quelli di grandi dimensioni - ed alle costanti modifiche all’organizzazione del lavoro. Si denota così la mancanza di volontà da parte dell’Area a valorizzare tali incontri con i Rappresentanti dei Lavoratori, incontri che - a nostro avviso - dovrebbero essere finalizzati alla ricerca non solo di una comprensione dei fenomeni attraverso un flusso reciproco di informazioni ma anche ad una condivisione che oggi sarebbe più che mai necessaria.*

*Vigileremo con attenzione sull’evolversi delle situazioni, convinte che sia interesse di tutti il garantire la soddisfazione della clientela e l’aumento della produttività coniugandoli con il benessere lavorativo dei colleghi.*