



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

DUE PIANI INFINITI E PARALLELI: la distanza fra Azienda e Lavoratori

Martedì 20 novembre si è svolto il consueto incontro trimestrale con l'Azienda, iniziato con l'illustrazione dei risultati commerciali che vedono performance particolarmente positive del Retail e una tenuta di Imprese e Personal che risentono maggiormente dei condizionamenti dei mercati finanziari e dei contesti socio-politici attuali. Ottimi i risultati sulla vendita di prodotti tutela, sia per numero di contratti che di premi.

Abbiamo evidenziato, rispetto alle condizioni di lavoro, **il perdurare di una distonia tra la visione aziendale e la realtà rappresentataci dai colleghi.**

I risultati a dir poco eccellenti, conseguiti dal nostro territorio, soprattutto in tema di tutela, non trovano riscontro nella percezione dei **colleghe che si sentono schiacciati dalle priorità giornaliere e dai mille monitoraggi, non sentendosi valorizzati nemmeno al raggiungimento – e spesso al superamento – degli obiettivi.** Le nostre numerose segnalazioni, di comportamenti scorretti, spesso anche lesivi della dignità delle persone (per l'arroganza, le modalità, le ingerenze) e di reportistica inutile, che serve solo a tenere sotto pressione, dimostrano che il fenomeno non può essere derubricato a semplice eccezione o eccessività del singolo capo (come di norma ci viene risposto). **Siamo in presenza di un modus operandi che distrugge la motivazione di colleghe e colleghi e impedisce – obbligando a una visione di breve periodo – di avere consapevolezza delle vere strategie e mission del Gruppo.**

EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO IMPRESE/RETAIL

L'evoluzione del modello di servizio nelle nostre Aree (così come in Area CR Pistoia e Lucchesia) sarà applicato al completamento della fusione dei marchi prevista per febbraio 2019. L'Azienda procederà con le valutazioni rispetto all'impianto delle nuove figure di gestore aziende Retail, coordinatore di relazione, gestore enti e rafforzamento del comparto estero nelle filiali imprese.

Al momento, ha dichiarato l'Azienda, non sono ancora definiti i numeri di portafogli che si creeranno, né l'esito della riportafogliazione della clientela imprese, né elenchi di filiali in cui verranno creati i team di gestori imprese retail o di filiali imprese su cui verranno creati i team di addetti estero, non confermando notizie che nelle scorse settimane erano circolate.

Abbiamo sottolineato come il processo che l'Azienda si appresta a realizzare rappresenti un momento delicato per la vita professionale delle colleghe e colleghi coinvolti, processo che auspichiamo sia condotto con la massima attenzione a farne un'occasione di sviluppo del personale, nel rispetto anche della conciliazione tempi di vita e lavoro.



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

L'incontro è stata occasione per approfondire alcuni aspetti importanti del nuovo modello:

Gestore Aziende Retail: ove possibile (per numerosità della clientela e struttura, anche logistica, della filiale) saranno creati nuclei di almeno due gestori che avranno un portafoglio solo aziende.

Ciò comporterà che anche i portafogli privati torneranno, ove possibile a essere puri.

Coordinatore di relazione: l'accoglienza ha oramai un ruolo fondamentale nelle filiali e per rafforzarne la centralità verrà introdotta, come responsabile e supporto, la figura del Coordinatore di Relazione (delle attività transazionali e dell'accoglienza) nelle filiali più grandi.

Estero: riconfermato come comparto di eccellenza che l'Azienda intende valorizzare e nel quale favorire un ricambio generazionale. Le filiali imprese avranno almeno uno specialista sviluppo estero a supporto della relazione commerciale. Saranno poi creati, sempre all'interno di alcune filiali imprese, dei team dedicati a quella parte dell'estero più operativa (fermo restando le attività dell'estero accentrate in Isgs) che supporteranno più filiali.

Questi team faranno capo al CTPS, pur essendo allocati su filiali imprese.

Abbiamo richiesto di avere tempestive comunicazioni in merito all'evolversi del processo.

FILIALI IMPRESE

Abbiamo ribadito la nostra preoccupazione rispetto ad attività che quotidianamente vengono svolte nelle filiali imprese e che per la loro specificità richiedono particolari cautele ai fini del rispetto della normativa. In risposta ai nostri quesiti l'Azienda ha fornito alcune precisazioni:

- Censimento anagrafico della clientela: richiede la presentazione in originale dei documenti (utilizzabile copia di valido documento solo in caso di registrazione degli estremi in caso di rinnovo di documenti scaduti).
- Autenticazione della firma sulla contrattualistica (anche qualora raccolta al di fuori dei locali della Banca): da eseguire in tempi rapidi e certi rispetto all'inserimento dei dati in procedura.
- Gianos3D e registrazioni antiriciclaggio: si rammenta che non sono consentite eccezioni né tantomeno slittamenti di responsabilità su soggetti diversi e pertanto devono essere presidiati con accuratezza massima.

Più in generale abbiamo chiesto all'Azienda, anche in vista dell'imminente evoluzione del modello di servizio, di completare il processo di digitalizzazione (a cominciare dall'uso della PEC nella corrispondenza con la clientela) e di sensibilizzare sul tema della responsabilità al fine di far lavorare le colleghe e i colleghi in tranquillità.

Invitiamo tutti i colleghi ad attenersi come sempre rigorosamente alla normativa.

FORMAZIONE

Pur rimanendo convinti che la formazione on line abbia caratteristiche non altrettanto efficaci rispetto a quella di aula, e continuando a rappresentare all'Azienda l'opportunità di non abbandonare una modalità formativa che consente interscambio importante fra chi insegna e chi apprende, oggi sia per gli effetti della digitalizzazione, che della vastità delle materie obbligatorie



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

e del numero dei dipendenti da formare, i corsi fruibili con la nuova piattaforma digitale sono comunque un importante momento di crescita. **La formazione va fruita e introiettata per non esporci a rischi impropri! L'Azienda ricorda che la fruizione del corso certifica la conoscenza del collega ed eventuali errori non sono giustificati!**

La formazione flessibile, risultato di un importante accordo sindacale, fatica ancora a entrare a regime. L'Azienda ha dichiarato il proprio impegno a valorizzare lo strumento e definire in modo chiaro il suo utilizzo, anche tramite una programmazione di filiale mediante l'Agenda.

A tale proposito abbiamo evidenziato l'importanza che la pianificazione sia poi rispettata e non continuamente riprogrammata, e che sia fatta per tempi congrui rispetto alla possibilità di svolgere proficuamente le iniziative formative.

Attualmente i Tablet sono stati forniti anche a tutte le strutture ISP (ex venete). Al momento i colleghi possono usarli per la formazione in modalità *protetta* (ovvero in filiale, ma in luogo diverso dalla propria postazione), l'Azienda ci ha assicurato che a breve saranno abilitati anche per la formazione in modalità flessibile (da casa).

Abbiamo sollecitato nuovamente la distribuzione anche nelle filiali personal dei Tablet, senza i quali sono impossibilitate ad accedere alla formazione flessibile.

Ricordiamo ancora una volta che la formazione flessibile con il Tablet deve essere svolta in orario di lavoro - QUINDI NON LA SERA DOPO CENA O IL FINE SETTIMANA! - E non è un premio per il raggiungimento del budget!

CONTRATTO MISTO

Sono iniziati i colloqui per le 150 posizioni, a livello Italia, aperte al personale interno per il ruolo di gestore con contratto misto.

Ricordiamo che potranno aderire alla proposta i gestori PAR in possesso del patentino di promotore finanziario, in maniera assolutamente **VOLONTARIA** e che, in caso di accettazione della proposta contrattuale, sarà automatica e garantita (salvo diversa volontà del collega) la possibilità di tornare in rete, con contratto ordinario, al termine dei due anni dalla sottoscrizione.

RETAILIZZAZIONE

All'interno dei locali di alcune filiali, saranno allestiti degli spazi commerciali ad aziende esterne con formula di Temporary Shop, previa analisi attenta della tipologia di prodotti pubblicizzati dal brand ospitato. Nella nostra Area l'unica filiale individuata per la sperimentazione dell'iniziativa, è la filiale FIRENZE 6 in via Nazionale.

PART TIME

Per quanto riguarda il tema dei part-time, l'ufficio del personale ha confermato che sono state rinnovate 296 richieste, confermate 28 nuove domande e 10 risultano ancora in fase di valutazione.



I Coordinamenti Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

CLIMATIZZAZIONE DELLE FILIALI

Abbiamo rappresentato all'Azienda la situazione di estremo disagio in cui si trovano molte filiali che, a causa di malfunzionamenti o del ritardo sulle accensioni degli impianti di condizionamento invernale, sono costrette ad operare con temperature inadeguate.

Abbiamo anche sottolineato come questa errata pianificazione delle tempistiche di accensione degli impianti, non permetta neppure di verificarne il corretto funzionamento e poter eventualmente intervenire in tempi rapidi sulle eventuali riparazioni da effettuare.

Abbiamo concluso l'incontro richiamando il tema della fusione dei marchi (prevista per il prossimo 25 febbraio) che avrà un impatto non indifferente sull'operatività della rete, comporterà numerosi accorpamenti tra filiali, l'apertura della nuova Filiale On Line a Prato, nonché probabili riorganizzazioni di alcuni uffici di Direzione.

Su tutto questo, e sull'applicazione concreta del nuovo modello di servizio nelle nostre aree, abbiamo chiesto un incontro dedicato.

L'Azienda ha dato disponibilità a calendarizzare il prossimo incontro di Direzione Regionale con una tempistica idonea ad affrontare queste tematiche.

Firenze, 22 novembre 2018

I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze e Prato e Area Toscana Sud

Fabi – First/Cisl - Fisac/Cgil – Uilca – Unisin