



# SILENZIO-ASSENSO?

## ASSOLUTAMENTE NO ! A VOLTE VUOL DIRE SOLO BUONSENSO,

Abbiamo atteso fino ad oggi per esprimere una valutazione sulle ricadute derivanti dall'applicazione del nuovo modello di servizio, partito in data 19 gennaio 2015, in modo da averne una visione chiara nella sua concreta applicazione.

A due mesi dall'avvio del nuovo modello abbiamo verificato ovunque tantissime difficoltà che vanno a sommarsi a comportamenti che sconfinano nell'arroganza.

### FERIE

**Ribadiamo con forza a tutti i colleghi che per quanto riguarda la stesura del piano ferie le uniche regole valide sono quelle del CCNL ed eventuali accordi aziendali!!! La pianificazione va dal 01/01/2015 al 31/12/2015!!!!**

Specificiamo quanto sopra perché è circolato nella Direzione Regionale Toscana, Umbria Lazio e Sardegna un documento che dava indicazioni in merito a percentuali fisse di fruizione delle ferie per determinati periodi dell'anno, disposizioni che non trovano riscontro nella vigente normativa contrattuale.

Le scriventi OO.SS hanno immediatamente scritto all'Azienda con lettera formale la quale ci ha risposto che si tratta di un documento riservato ai Capi Area e redatto allo scopo di favorire l'attività di "report", documento che per errore (??) è stato invece divulgato, favorendo così un'interpretazione distorta dello stesso.

**In pratica "per errore" sono state fornite indicazioni in merito alla compilazione dei piani ferie, non in linea con quanto previsto dai vigenti accordi, che MAI hanno escluso a priori alcun periodo nell'arco dell'anno per la fruizione dei giorni di riposo.**

### PRESSIONI COMMERCIALI e SANZIONI DISCIPLINARI

Purtroppo sembrano divenute un binomio inscindibile. Cambia il modello organizzativo, ma restano invariate anzi aumentano le pressioni commerciali.

Richieste continue di monitoraggi, di rendicontazione sulla pianificazione di appuntamenti, report cartacei individuali - nonostante le procedure aziendali consentano a chi li richiede di accedere autonomamente agli stessi dati - il tutto per forzare il raggiungimento di obiettivi di budget sempre più ambiziosi, dove il miraggio del sistema incentivante, come al solito, risulterà reale solo per pochi eletti.

A ciò si aggiungono ulteriori sollecitazioni durante le fin troppo frequenti riunioni di filiale, spesso alla presenza di capi Area che condiscono gli incontri con frasi intimidatorie, velando o svelando minacce di vario tipo.

Il linguaggio usato, anche da direttori di filiali, in alcuni casi palesemente in contrasto con le norme di buona condotta e con il codice etico, si spinge fino all'uso di parole volgari dimenticando che l'uso di ripetuti e sottolineati termini, irripetibili in un volantino sindacale, non è necessario a spiegare l'importanza della vendita di prodotti commerciali.

Ricordiamo comunque che, secondo la normativa vigente, il lavoratore è tenuto soltanto a dare massima collaborazione al datore di lavoro, ma non è tenuto ad alcun obbligo di risultato.

**Vige la massima: "mai vista una sanzione disciplinare per mancato raggiungimento del budget, viste varie contestazioni per omissioni in buona fede generate da ansia da prestazioni!"**

### MISTERY SHOPPING

A incrementare il livello di stress nella rete l'ultima novità: l'Azienda ha introdotto la figura del Mystery Shopping, un finto cliente che, sulla base del trattamento ricevuto, darà una valutazione sul servizio di accoglienza della filiale. Di tale responso non viene però fornito alcun feedback utile a un confronto costruttivo con la filiale: si tratta quindi di un giudizio totalmente arbitrario e privo di trasparenza.

**Siamo giudicati, anche negativamente e non sappiamo neppure chi ringraziare!**

Invitiamo le lavoratrici e i lavoratori a porre la massima attenzione e seguire in modo scrupoloso la normativa, specie quella riferita all'informativa pre-contrattuale, anche se questo dovesse rallentare i tempi e quindi la produzione.

## **FILIALI PERSONAL e RETAIL**

Il nuovo modello di servizio ha creato una settorizzazione suddividendo il mondo retail e personal.

Ad oggi poco spazio c'è per quelle sinergie che comunque erano auspiccate: troppe le lacune informative e normative e i limiti funzionali: i colleghi personal devono troppo spesso ricorrere all'aiuto dei gestori delle filiali retail per eseguire numerose operazioni, anche banali, creando un inutile aggravio di lavoro su questi ultimi e un notevole peggioramento del clima di lavoro.

In particolare l'attività relativa al credito, che prevede competenze ed esperienze molto spesso non acquisite dai colleghi personal in quanto sino a oggi prioritariamente occupati nelle attività di investimento, ha evidenziato criticità anche nella possibilità di supporto da parte dei poli di back office, che andrebbero rafforzati e sostenuti maggiormente per evitare errori che poi il collega personal o retail non sempre ha gli strumenti per rilevare, rimanendo pertanto esposto a rischi elevati, specialmente nel caso delle stipule.

La creazione della "filiale nella filiale" crea numerosi disservizi e rischia di alimentare la sensazione nei clienti di essere dei meri "numeri" da spostare senza posa da un portafoglio ad un altro.

E' necessario che l'Azienda si faccia carico della revisione dei portafogli "spezzati" (clienti che rimangono a metà tra retail e personal): la collaborazione tra le filiali non è sufficiente a gestire efficacemente questi clienti (cui andrebbe spiegato che metà operazioni sono fattibili da un collega e metà da un altro, che per di più rispondono a direttori diversi). Il rischio è la perdita degli stessi clienti, dovuto a carenze organizzative e non certo alla mancanza di impegno e dedizione da parte dei colleghi!

L'Azienda, inoltre si faccia carico di dare le linee guida alle filiali in caso un cliente da retail passi alla sfera "personal" per non creare assurde lotte intestine a discapito della collaborazione fra colleghi e per non fornire un cattivo servizio ai clienti.

A fronte di una situazione caotica caratterizzata da scarsità di personale, orari in continua evoluzione, formazione totalmente assente, riconversione dei colleghi "fai da te", trasferimenti senza sosta, viene chiesto, come se nulla fosse, il raggiungimento di obiettivi estremamente importanti in lassi di tempo brevissimi (scadenze settimanali o giornaliere).

Non è a tutt'oggi chiaro quanto e come l'Azienda intenda rafforzare questo pilastro di Banca dei Territori dal momento che la compressione degli organici rende davvero impossibile lavorare per il raggiungimento dei risultati auspicati.

## **FILIALI IMPRESE**

La grande disorganizzazione con cui il 19 gennaio sono stati trasferite le colleghe e i colleghi e aperti nuovi presidi ci preoccupa seriamente. A oggi le filiali imprese sono nella maggior parte dei casi ambienti inadatti a contenere il numero accresciuto di dipendenti e ricevere una clientela cui l'Azienda ha ritenuto di dover riservare un servizio personalizzato e di più alto valore aggiunto. Le pratiche giacciono accatastate in scatole di cartone lasciate per terra lungo i muri e fra le scrivanie in mancanza sia di spazi adeguati e armadi per contenerle, sia di tempo per poterle catalogare e riporre. Oltre ai ritardi nel mettere a disposizione dei colleghi mezzi aziendali idonei per raggiungere i clienti presso la loro sede Tutto ciò è inaccettabile!

Le filiali vivono della professionalità dei colleghi, una professionalità che l'Azienda dovrebbe tutelare mettendo loro a disposizione tutti gli strumenti (formazione, supporti tecnici, spazi, organici adeguati), strumenti che purtroppo ad oggi sono assolutamente carenti. Stampanti, scanner, sedie e armadi sono ridotti all'osso ma soprattutto si chiedono alle poche persone troppe prestazioni incompatibili le une con le altre con un aggravio insensato di rischi professionali.

## **VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

La valutazione delle prestazioni si conferma strumento per lo più ignorato nella sua funzione di momento di confronto per aiutare il dipendente a lavorare meglio e con più profitto per l'Azienda e per se stesso e per pianificare la formazione (nessun corso di quelli preferiti o inseriti nel documento viene fatto fare, la formazione si limita a quella standardizzata e obbligatoria – sigh!). Nessun colloquio preliminare viene fatto (come sarebbe peraltro previsto dal processo) e, come al solito, la mid year review che un servirebbe utilmente da spinta motivazionale per poter confermare o migliorare una prestazione, viene lasciata volutamente nel "dimenticatoio" dall'Azienda.

Quanto alle autovalutazioni, come al solito, saranno per lo più bellamente ignorate e come tutti gli anni arriverà la sentenza che invece di una *pagella* avrà l'aspetto di una mazza da baseball fra capo e collo!

Firenze, 26 marzo 2015

**I Coordinamenti RR.SS.AA. Area Banca CR Firenze  
Dircredito – Fabi – Fiba/Cisl – Fisac/Cgil – Ugl – Uilca**