



Coordinamenti Territoriali di Area - Direzione Regionale Toscana, Umbria, Lazio e Sardegna

“OGNI SCARRAFONE E’ BELLO A MAMMA SUA” TRIMESTRALE DI AREA CON VISIONI DIVERSE DELLA REALTA’

Giovedì 2 luglio 2015, si è svolto a Firenze il primo incontro trimestrale di Area, a livello di Direzione Regionale (Toscana, Lazio, Umbria e Sardegna), dopo il lungo periodo di sospensione in seguito alla rottura del dialogo durante il periodo di trattative per il rinnovo del contratto nazionale di categoria.

Questo primo incontro, come da protocollo delle relazioni industriali (accordo 24/02/2014 e integraz. 11/12/2014), oltre il Direttore Generale Pierluigi Monceri, ha visto la presenza del dott. Francesco De Francesco Responsabile del Personale della Direzione Regionale, e solo uno dei tre direttori commerciali di segmento.

Ci saremmo aspettati, alla prima riunione che sanciva la ripresa del confronto nella nostra Direzione Regionale, che la delegazione aziendale fosse completa, senza assenti per ferie, proprio in un momento di particolare importanza nell’approfondire tutte le problematiche delle tre filiere ed in special modo del settore Retail.

Il dott. Monceri, dopo aver salutato tutte le rappresentanze presenti, non solo al tavolo ma anche in videoconferenza, ha illustrato la grandiosa performance di Area, riportando un risultato di semestre superiore alle aspettative previste ed attese a fine 2014, favorito da uno contesto macroeconomico estremamente positivo, dall’andamento dei cambi alla riduzione del prezzo del petrolio, e da fattori come la politica espansiva della BCE, le politiche di riforme e l’indotto collegato alla presenza dell’Expo nel nostro paese.

Grazie a questo scenario, con una coraggiosa e lungimirante politica di adeguamento e con un Nuovo Modello di Servizio e di struttura gerarchica, l’Azienda ha affermato che possiamo quindi orgogliosamente vantare dei risultati di tutto rilievo nel confronto con le altre aree nei settori Imprese, Retail e Personal.

Il Direttore Generale, nel ribadire che “si è fatta la fatica che si doveva fare” ha affermato che dopo cinque mesi possiamo dire “grazie alle nostre persone”.

Per il mondo Personal ha parlato il dott. Di Mascio che ha teso a sottolineare gli ottimi risultati di semestre, ampiamente sopra budget sia come volumi che impieghi.

Raggiunti obiettivi inaspettati anche su prestiti e mutui, su cui sono state fatte a tutti delle apposite giornate di formazione. Stimati positivi anche i numeri sulle nuove AFI e le interazioni tra territori.

LA VOCE DEI LAVORATORI

La nostra risposta sindacale si è ovviamente concentrata sull’altra faccia della medaglia, visto che il quadro illustrato dal Dott. Monceri è risultato distonico rispetto alla realtà che quotidianamente verificiamo recandoci nelle filiali e raccogliendo le testimonianze dei colleghi.

Tutte le rappresentanze sindacali delle varie Aree presenti, hanno riportato le difficili condizioni di lavoro in cui riversa la rete, dove procedure farraginose, buchi di sistema (ABC e procedure varie), continue variazioni normative ed incombenze organizzative, ostacolano ed influiscono sulla produttività e l’attività commerciale.

Tantissimo risulta ancora il lavoro amministrativo di filiale che sottrae tempo e risorse, che l’Azienda non tiene minimamente in considerazione.

La sinergia tra mondo Personal e Retail non funziona ed ancora tante solo le procedure inibite ai colleghi Personal che sono costretti ad elemosinare la disponibilità di colleghi di rete per effettuare molte operatività, a partire dalla semplice consegna di una carta al cliente.

Il settore del credito problematico non riesce a svolgere il presidio in maniera efficiente ed approfondita, anche per le difficoltà derivanti dalla non adeguata formazione.

Le **pressioni commerciali** risultano insostenibili:

settimane di focalizzazione sui prodotti (nel mese di luglio ben 4 consecutive!), monitoraggi quotidiani sulle vendite e sui contatti con la clientela, richieste continue di risultati.



Coordinamenti Territoriali di Area - Direzione Regionale Toscana, Umbria, Lazio e Sardegna

Il budget ha assunto un ruolo predominante rispetto ad un buon servizio di consulenza e questo causa risvolti fortemente negativi, sia nei confronti del rapporto di fiducia con la clientela, sia nel pericolo per i colleghi di tralasciare importanti aspetti normativi.

Ancora una volta abbiamo chiesto al Dott. Monceri, responsabile della macroregione, di vigilare sui comportamenti delle funzioni apicali in merito alle pressioni commerciali ed alle modalità con cui vengono effettuate.

Comune a tutte le Aree, la perdurante **carezza di organico** che rende difficoltose le turnazioni nelle filiali ad orario esteso e complicata la gestione degli orari e dei piani ferie, a cui si collega il problema costante del **lavoro straordinario non riconosciuto**, con conseguente **incremento dell'NRI**, che viene erroneamente utilizzato nelle filiali per tamponare le mancanze organizzative dell'Azienda e di personale.

L'introduzione del nuovo modello ha avuto un impatto negativo anche sui **rinnovi o concessioni di part-time**, mettendo così molti colleghi, per la maggioranza donne, in seria difficoltà nel conciliare i tempi di lavoro con l'organizzazione familiare.

La rivoluzione introdotta dal nuovo modello ha portato lacune importanti dal punto di vista organizzativo, abbinata ad una **mancanza di formazione per tutti i cambi di ruolo**, senza considerare l'impossibilità di svolgere i corsi a distanza.

Altro aspetto rilevato, è stata la criticità derivante dall'influenza di alcuni Capi Area sui trasferimenti di personale, in un ottica di accaparramento, sotto la propria area di competenza, dei colleghi che si distinguono maggiormente nei risultati commerciali, esautorando di fatto la competenza della Gestione del Personale; su questo tema abbiamo richiesto urgente verifica e supervisione diretta del Responsabile del Personale della Direzione Regionale De Francesco, che peraltro ha ribadito la competenza esclusiva della funzione da lui guidata in materia di gestione del personale.

Le filiali dunque non riescono a poter garantire un buon servizio alla clientela con l'attuale situazione, che oltre al problema della molteplicità degli orari di lavoro e di sportello, è stata peggiorata anche da episodi inaspettati ed incomprensibili, come la sospensione della lavorazione accentrata degli F24, decisa dall'Azienda proprio in concomitanza del periodo di scadenze.

Come se non bastasse, i premi recentemente elargiti in maniera discrezionale e poco trasparente, ad una platea indefinita, hanno prodotto malcontento e grande senso di disparità fra le colleghe ed i colleghi, che già in molti casi si erano sentiti amareggiati da **note di valutazione non condivise e non accompagnate da un adeguato colloquio esplicativo con il valutatore**, a cui spesso si sono avviate procedure di ricorso.

A completare il quadro, il preoccupante incremento delle **sanzioni disciplinari** nei confronti dei colleghi.

Le OO.SS., considerata la particolarità di questo incontro che vede coinvolte tutte le regioni/banche della Macroregione e non consente approfondimenti specifici, richiedono pertanto con la massima urgenza lo svolgimento degli incontri trimestrali nelle singole Aree.

Dopo un tempo lungo di assenza di dialogo diretto con l'Azienda, tanti sono stati i cambiamenti interni ed esterni al settore e nella nostra Banca.

In questo contesto, **grande riconoscimento a nostro avviso, è da attribuire a tutti i lavoratori/lavoratrici** che hanno subito un cambiamento di modello di servizio di così grande impatto e che nonostante le difficoltà evidenziate, quotidianamente svolgono il proprio lavoro con grande senso di responsabilità.

**I COORDINAMENTI TERRITORIALI
DELLE AREE DI DIREZIONE REGIONALE
TOSCANA – LAZIO – UMBRIA - SARDEGNA**

Firenze, 10 luglio 2015