



# PERCEZIONE E REALTA'

Il 18 giugno si è svolto a Torino il primo Incontro Trimestrale di Direzione Regionale Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta. Dalle relazioni dei Rappresentanti Aziendali, di cui trovate il resoconto in calce a questo documento, è emerso chiaramente che il Nuovo Modello di Servizio, pur nelle difficoltà dovute al cambiamento radicale, funziona bene e produce ottimi risultati.

**Purtroppo le Organizzazioni Sindacali, che vivono le filiali e il territorio quotidianamente e raccolgono le testimonianze sincere e realistiche delle Colleghe e dei Colleghi, hanno una percezione della realtà ben diversa da quella dell'Azienda.**

Alcune delle più gravi criticità che le OOSS hanno evidenziato all'azienda riguardano appunto specificatamente il Nuovo Modello di Servizio, gli orari, le pressioni commerciali.

## NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Il Nuovo Modello, partito il 19 gennaio, ha mostrato quelle criticità che, da subito, avevamo evidenziato nel metodo e nel merito: nel metodo, perché non è possibile, come si è visto, applicare una riorganizzazione di questa portata con il sistema del "si gira la chiave e tutto va bene". Nel merito, oggi, a distanza di 5 mesi dalla partenza, è possibile fare un'analisi accurata di quanto sta succedendo.

Si riscontrano:

- forti e diffuse **carenze di organico** che non si possono gestire (o tentare di gestire) tirando una coperta, che è oggettivamente e pesantemente corta, attraverso l'utilizzo di una **mobilità** che sta diventando vertiginosa e con il risultato di creare nuovi buchi;
- **i carichi di lavoro non sono adeguati** e lo dimostrano le innumerevoli prestazioni aggiuntive non riconosciute (NRI) e l'impossibilità dei Quadri Direttivi a recuperare le proprie prestazioni aggiuntive. Chiediamo all'Azienda di prendere atto di questo fenomeno e di agire a tutti i livelli affinché abbia termine: lo straordinario non retribuito NON deve più essere uno dei mezzi per ottenere i risultati commerciali e sopperire alle carenze organizzative!
- **una formazione assolutamente non adeguata** per le nuove competenze richieste dal Nuovo Modello. Infatti troppi Colleghi hanno cambiato mansione senza la necessaria formazione e affiancamento. Parliamo di formazione "vera", non di quella fatta, per necessità organizzative, tra un cliente e l'altro: noi chiediamo con forza, perché la riteniamo necessaria per i Colleghi, per l'Azienda e per la Clientela, formazione in aula e affiancamenti veri e seri;
- la suddivisione tra Filiali Retail e Personal ha comportato e comporta **seri problemi organizzativi**: problemi che, ancora una volta, sono stati affrontati e gestiti con il buon senso e la fatica di Colleghe e Colleghi, che riescono faticosamente a garantire ai clienti un servizio al limite della dignità;
- per quanto riguarda le Filiali Imprese abbiamo segnalato oltre ai carichi di lavoro non adeguati, **una carenza di Addetti**, la loro impossibilità a lavorare in Team e inoltre, in molti casi, spazi non adeguati e non sufficienti;

- per quanto riguarda i lavori specialistici, e in particolare la lavorazione dei **mutui**, c'è stata una sottovalutazione (o non conoscenza) della complessità di tali lavorazioni e sicuramente una formazione non adeguata. Non è possibile, non è serio ed è pericoloso per tutti affrontare una riorganizzazione aziendale attraverso le "improvvisazioni";
- la riduzione di dimensioni di ogni singola filiale, sia retail che personal, porta a un **peggioramento assoluto delle frequenze dei turni** in orario serale e il sabato: esistono filiali in cui i Colleghi turnano sera e sabato ogni 2 settimane!
- segnali di ingerenza nella gestione del personale da parte dei Direttori di Area: l'Azienda ribadisce che la gestione del personale viene fatta dagli Specialisti del personale; vigileremo affinché tale ingerenza non avvenga nella realtà.

## **ORARI DI FILIALE**

Banca Estesa nel suo progetto originale non esiste più. A luglio, nella nostra Direzione Regionale, resteranno 4 filiali con orario 8/20 e cassa fino alle 19.45. Nella situazione attuale, di carenza di organico e di comprovata scarsa utilità dell'apertura fino alle 20 nella maggior parte delle filiali, siamo assolutamente favorevoli a riduzioni di orario di sportello. Purtroppo, ribadiamo come i vari cambiamenti abbiano portato a una tale varietà di orari per cui i clienti non riescono a capire quando, dove e per fare cosa riusciranno a utilizzare una Filiale!

Abbiamo inoltre chiesto all'Azienda, senza ricevere risposta, se sono stati coinvolti i Responsabili delle Filiali nelle scelte fatte in merito agli orari di sportello e di cassa.

## **PRESSIONI COMMERCIALI**

Sappiamo che all'interno del Comitato Welfare è iniziato il confronto sulle pressioni commerciali diventate finalmente una priorità. Su questo spinoso tema abbiamo evidenziato all'Azienda cosa succede sul territorio:

- nelle Filiali il **clima è in costante peggioramento** indipendentemente dal raggiungimento o meno dei budget;
- **la reportistica richiesta è diventata insopportabile** con uno spasmodico uso di report non conformi alle regole aziendali, report che sono duplicazioni inutili con l'unico scopo di fare pressioni, e creare competizione tra i Colleghi;
- innumerevoli sono le email, i lync e le telefonate da parte dei Direttori e dei Responsabili che utilizzano **pesanti e spesso becere minacce** nei confronti delle Colleghe e dei Colleghi.

In merito abbiamo chiesto all'Azienda se è a conoscenza di questa pesante situazione, quali sono le direttive che partono dalla Direzione Regionale e quali provvedimenti si intendono prendere per invertire la rotta. Ci è stato risposto che non possono esistere reportistiche parallele: anche in questo caso, ci sembra proprio che **la percezione dell'azienda si discosti in maniera drammatica dalla realtà quotidiana**, fatta da richieste di reportistica comparativa tra Colleghi, da sollecitazioni e da minacce, neanche tanto velate, di trasferimenti o di cambio mansioni!

Sono stati toccati altri argomenti; ad esempio, il problema legato all'utilizzo e quadratura delle TARM; la questione degli **sportelli di cassa**, dove è realtà quotidiana la presenza di clienti da servire ben oltre l'orario previsto, (benché l'Azienda ribadisca che il servizio è garantito solo fino alle 13.00 o alle 16.00!); la questione delle **professionalità** che con il Nuovo Modello si rischia di perdere (leggi Small Business); le incombenze di **carattere amministrativo** che in teoria non

esistono più (ma i colleghi le "percepiscono" eccome!), il diffuso **timore** di non riuscire a seguire correttamente tutte le indicazioni aziendali nello svolgimento del proprio lavoro (leggi sanzioni disciplinari); la questione del **cambio di orario di lavoro** in caso di cambio di filiale, legata all'elevata **mobilità** dei colleghi; e molti altri piccoli/grandi problemi che si riscontrano nell'attività quotidiana e che peggiorano la vita lavorativa di ognuno di noi.

Condividiamo la soddisfazione aziendale di essere parte di un Gruppo sano e in crescita, che produce utili e risponde positivamente agli stress test (come potremmo non esserne felici?), ma **NON condividiamo affatto la percezione aziendale della reale situazione lavorativa dei nostri Colleghi**, che tali buoni risultati hanno prodotto e producono!

*Non è sufficiente che la nostra DR dichiari che i dati raccolti con il " Barometro di Filiale" non riportano criticità, che i colleghi sono "entusiasti", (anche se un po' sofferenti...), che non esistono richieste di report diversi da ABC, che non risulta lavoro straordinario, che le casse chiudono all'ora prevista, che tutti i part time vengono concessi...ci sembra proprio che il mondo reale sia molto diverso da quello che l'Azienda percepisce (o che preferisce percepire!).*

**Alle criticità evidenziate devono essere date risposte concrete ed efficaci, prima che vengano compromesse definitivamente non solo la qualità e la professionalità del lavoro di Colleghe e Colleghi, ma anche le prospettive di crescita dell'Azienda!**

*BREVE SUNTO DELLE DICHIARAZIONI AZIENDALI:*

*Per l'Azienda erano presenti la Direttrice Regionale, il Responsabile del Personale, i Direttori Commerciali delle Filiali Retail, Personal e Imprese, i Rappresentanti delle Relazioni Sindacali e i Rappresentanti della Sicurezza e degli Immobili.*

*Da parte sindacale, era presente una rappresentanza di tutte le sigle e di tutto il territorio della DR.*

*La Direttrice Regionale ha rappresentato alle OO.SS. il contesto esterno e interno, evidenziando i primi segnali di ripresa e una situazione complessivamente più favorevole per le Imprese e per le Aziende, e una volontà aziendale di crescere sugli impieghi. Ha ribadito come la nostra Azienda sia sana e attiva, ricordando che esistono realtà aziendali ben peggiori della nostra. Ha inoltre comunicato che sta crescendo il fronte mutui, sia per quanto riguarda le surroghe che, soprattutto, i mutui nuovi, e che la Direzione Regionale, al 31 maggio, è leggermente superiore al budget programmato nel settore Personal, è in linea nel Retail e in maggiore sofferenza nella filiera Imprese. Per quanto riguarda il Nuovo Modello di Servizio, la Direttrice Regionale ha detto che questo ha lo scopo di lavorare in modo più focalizzato e organizzato, che sta andando meglio delle previsioni e che l'Azienda sta operando per risolvere i problemi organizzativi. Ha ringraziato tutti i Colleghi per il loro impegno in tutti i settori.*

*I Direttori Commerciali delle Filiali Retail, Personale e Imprese hanno esposto la situazione dei Settori da loro coordinati, evidenziandone punti di forza e criticità commerciali da risolvere.*

*Il Responsabile del Personale ha comunicato che Banca Estesa ha un valore non totalmente espresso e più ampio del suo progetto originale; che i gap formativi non sono ancora colmati, ma ci sono iniziative in merito, e che saranno previsti spostamenti di colleghi che da lungo tempo lavorano nella stessa filiale.*

Torino, 25/06/2015

**COORDINATORI DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE LIGURIA VALLE D'AOSTA**

**DIRCREDITO – FABİ – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL – UILCA – UNISIN**