



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



## Trimestrale Area Piemonte Nord e Valle d'Aosta

### Tabelle excel vietate dagli accordi

### 5/6 appuntamenti al giorno non previsti dal contratto...

Martedì 05 giugno 2018 si è tenuto l'incontro trimestrale dell'Area Piemonte Nord e Valle d'Aosta a Vercelli. Erano presenti il Direttore Commerciale Retail Roberta Benedicenti, la nuova Responsabile del Personale della Direzione Regione Piemonte VdA e Liguria Cristina Bonzano, i colleghi della Direzione Relazioni Industriali Enzo Voza e Graziella Falco, il nuovo Responsabile del Coordinamento Territoriale Personale e Assistenza Rete Andrea Bianchi insieme a Diego Fenoglio, coordinatore di zona della Direzione immobili.

Cristina Bonzano, presentandosi, ha affermato che è interesse dell'azienda e di questa D.R. intrattenere corretti e positivi rapporti di confronto con il sindacato che, con i suoi rappresentanti, può confrontarsi con i vari responsabili del Personale e/o di Area e di filiale.

Ci è stato rappresentato, da Roberta Benedicenti, l'andamento commerciale della Regione che al 30/4 si attestava al 95,6% del budget su base annua, con il retail al 93,9%, il personal 91,8%, il segmento imprese al 95,7%. I collocamenti da gennaio al 31 maggio sono all'88%, il flusso gestito al 55% del budget.

**Rileviamo come questi risultati siano frutto del lavoro di tutti i colleghi, in condizioni spesso difficili, con alti livelli di stress derivanti dalle continue "pressioni sulla vendita" e dal fatto che le procedure spesso, soprattutto nei momenti di "picco", non funzionano.**

Abbiamo rilevato come l'ottimo posizionamento del Gruppo sui mercati, il cost/income, già basso, in ulteriore discesa rispetto ai ns.competitors, pongono le condizioni per rinnovare gli accordi di 2° livello in prossima scadenza con adeguati maggiori riconoscimenti per i colleghi."

### Pressioni commerciali/Aspetti normativi/Procedure

Abbiamo ribadito la situazione generalmente ad un **livello non più sopportabile**, con rischi di effettuare operazioni border-line pur di non subire più le pressanti richieste di risultato. Queste pressioni sono umilianti sul piano professionale e personale in quanto ci fanno sentire inadeguati nonostante tutti gli sforzi compiuti. Generano stress perché continuano a premere sul delicato equilibrio di Mifid e, quindi, convenienza/opportunità per il cliente, incombenze amministrative, che esistono ma non vengono considerate, risultati da raggiungere per i quali si viene continuamente pressati...

Abbiamo fatto presente che **la richiesta di 5/6 appuntamenti al giorno per gestore**, indicati anche da Barrese in un "live-cast" TV del mese scorso, **non è una norma contrattuale** e come tale può essere recepita solo come un "indirizzo" commerciale che va poi contestualizzato alla realtà operativa specifica, alla piazza, alle caratteristiche dei clienti portafogliati, ecc...

**Al proposito, Relazioni industriali, ha confermato che il numero di appuntamenti giornalieri è indirizzo commerciale e che non si è mai visto nessuno licenziato per non aver raggiunto tale obiettivo. Per contro, rischia il licenziamento chi non si attiene alla normativa.**

Abbiamo richiesto ancora una volta che **cessi la predisposizione di tabelle excel in cui compaiono gli elenchi di filiali e di colleghi con la quantità "prodotta" o prevista: vietate dagli accordi sottoscritti.**

Abbiamo chiesto ai nostri interlocutori che si adoperino per farli rispettare, non vorremmo trovarci, nostro malgrado, ad attivare iniziative idonee a far cessare questa persistente violazione comportamentale.

Inoltre, abbiamo fatto presente che, in occasione dei picchi di lavorazione di fine/inizio mese, si verificano puntualmente dei **blocchi delle procedure** e, alle scadenze importanti, **viene inibita la possibilità di invio delle deleghe ai poli di back-office**. I nostri interlocutori ci hanno risposto che c'è un gruppo di colleghi che sta lavorando su queste problematiche.

## **Filiali "New-concept"**

Abbiamo ancora una volta evidenziato che **l'orario estremo delle 20.00**, quando ripartirà, a ns.parere **non ha più ragion d'essere** per la scarsa o nulla frequentazione serale e per la necessità di presidiare meglio le ore di punta del mattino che creano lamentele da parte dei clienti. In generale la difficoltà di gestire i turni con il personale esistente è altissima. I ns.interlocutori rispondono che ci sono controlli sulle opportunità e convenienze commerciali che indirizzano le scelte aziendali. Ci piacerebbe conoscerli...

Abbiamo fatto presente la criticità delle postazioni di co-working, una addossata all'altra in pochissimo spazio e senza privacy. Anche i colleghi RLS hanno già segnalato dei punti critici di spazi e compressione nelle zone operative, nei co-working per l'insonorizzazione e la tensione/stress che si vive visto il forte cambiamento lavorativo.

Abbiamo anche fatto presente come alcune filiali trasformate in "new-concept" erano state rifatte poco tempo fa ed essendo in buone condizioni non capiamo questo spreco di risorse in così poco tempo. A titolo esemplificativo e non esaustivo: Novara, Arona, Borgomanero...

## **Formazione**

Abbiamo condiviso l'importanza della formazione da casa in orario di lavoro con l'utilizzo del tablet e non del cellulare con la lente d'ingrandimento. Abbiamo evidenziato che vi sono ancora delle resistenze da parte di alcuni responsabili. A tal proposito i ns.interlocutori hanno riferito di aver organizzato recenti incontri volti a sensibilizzare direttori e capi area. Rileviamo che i colleghi delle filiali Personal, al momento non sono stati ancora abilitati allo smart learning poiché senza tablet.

Permane comunque la mancanza materiale di tempo per effettuare la formazione, per carenza di personale e le forti pressioni a vendere. Sicuramente, come per altro condiviso anche dalla Delegazione aziendale, è preferibile non fare un corso piuttosto che farlo male. Inoltre i corsi, sia quelli obbligatori che quelli facoltativi, servono anche per il consolidamento del livello, nell'ambito dei percorsi di crescita professionale e ogni collega deve essere puntualmente aggiornato e informato sul proprio percorso formativo.

## **Percorsi professionali**

Abbiamo richiesto trasparenza sugli elementi che determinano la complessità dei portafogli e delle filiali, ciò che ad oggi non c'è. Siamo stupefatti che Direttori, specialisti del Personale e altri ancora più su non ne siano a conoscenza. Rappresentiamo contestualmente alle ns.Segreterie trattanti in fase di negoziazione di questo accordo che vengano apportate le modifiche necessarie, nell'interesse di tutti e che si elevino i gradi/indennità di ruolo attualmente previsti.

## **Mobilità territoriale/Trasferte**

Chiediamo al servizio del Personale di valutare i percorsi che i colleghi devono fare per raggiungere i posti di lavoro, tenuto conto della peculiarità del nostro territorio e un'attenzione ai tempi di percorrenza casa/lavoro.

Rispetto alla zona di Valenza/Casale abbiamo evidenziato la necessità di un costante raffronto fra le due aree – Piemonte sud/nord per lo scambio del personale che può avvicinarsi e coprire le necessità di carenza dell'alessandrino.

Abbiamo contestato la riduzione dei costi delle trasferte di specialisti e colleghi di supporto a livello di calcolo dei quattro giorni per evitare che, con il quinto, scatti la missione. Se capiamo la necessità di non effettuare sprechi, ovviamente, ci sembra prioritaria la valutazione costi/benefici dell'uscita e che quindi entrino in gioco, nella valutazione, tutti gli elementi utili.

## **Strutture di Direzione generale ex-Veneto Banca a Verbania**

Non ci sono risposte in merito alle nostre domande di chiarimento sui colleghi che ancora devono trovare una sistemazione. I ns.interlocutori non hanno competenza gestionale e non erano presenti le strutture di riferimento. Abbiamo evidenziato la necessità che si addivenga al più presto ad una soluzione che trattenga il personale in loco e ne utilizzi al meglio le professionalità.

## **Accentramento attività specialistiche estero-merci**

Siamo pienamente d'accordo nell'utilizzare al meglio gli specialisti estero già presenti a Verbania, rileviamo però anche la necessità che restino ancora specialisti operativi nelle filiali imprese in numero superiore a quelli previsti, visto le incombenze che non sono accentrabili come la preparazione delle pratiche estero transazionale oppure la predisposizione delle pratiche in ottemperanza alla normativa sugli embarghi che, in alcune filiali, occupano una persona per l'intera giornata.

**Vi sono clienti importanti che richiedono lavorazioni in giornata** e non capiamo come ciò possa avvenire. Rammentiamo che la chiusura del distacco imprese di Borgosesia ha già

prodotto forti critiche dalla clientela gestite con grande sforzo e difficoltà a Borgomanero e che i gestori/addetti sono già ora carichi di incombenze di vario tipo e genere.

L'azienda ci ha risposto che, essendo una sperimentazione, il tutto sarà monitorato con eventuali interventi in corso d'opera.

## **NRI**

Abbiamo ribadito che non è più accettabile far finta che il problema non sussista. Dal canto loro, la struttura del Personale ha nuovamente confermato che le richieste di prestazioni oltre l'orario di lavoro vengono tutte vagliate e quasi sempre confermate.

Le procedure per la richiesta di autorizzazione al lavoro straordinario sono ben note a tutti, come è noto che non ci si deve fermare dopo il normale orario di lavoro senza autorizzazione.

## **Pulizia e igiene locali**

L'avvenuta riduzione dell'orario di lavoro dell'azienda appaltatrice, ha prodotto un ulteriore scadimento della qualità del servizio, specialmente nelle filiali "new-concept". Abbiamo richiesto che la capogruppo, in sede di appalti, valuti gli elementi qualitativi unitamente a quelli di costo.

Ci è stato risposto che le situazioni non in linea con gli standard adeguati dovranno essere segnalate con apposito ticket dalla Direzione del punto operativo.

***Abbiamo riscontrato ancora la distanza tra quanto illustrato dalla Delegazione aziendale e quanto di reale e tangibile si vive nel quotidiano.***

***Vorremmo anche noi poter narrare di un clima sereno e costruttivo, del rispetto e massima considerazione delle persone ma ciò che si respira è un'aria conflittuale, situazioni "frenetiche", sempre più colleghi subissati da richieste e subissati da comportamenti inadeguati !***

**In conclusione vediamo se le problematiche più volte segnalate possono trovare ora una nuova buona volontà di addivenire a soluzione.**

I Coordinatori

Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca Unisin

Area Piemonte nord e Valle d'Aosta

Novara, 13 giugno 2018