



TRIMESTRALE DI AREA: AZIENDA Bocciata o rimandata a settembre?

Lunedì 23 luglio si è svolto l'incontro trimestrale con l'Azienda durante il quale abbiamo chiesto all'Azienda **RISPOSTE CONCRETE** ai problemi dei colleghi come anticipato nel nostro volantino di venerdì.

Riteniamo che l'Azienda non sia stata in grado di fornire prospettive chiare e soddisfacenti soprattutto sul tema delle pressioni commerciali che sono tutto fuorché *fenomeni isolati*: sono le **"Best Practice" ad essere voci fuori dal coro!**

Pressioni commerciali

Abbiamo evidenziato l'inaccettabilità di reportistica ridondante, comportamenti e comunicazioni non corrette. Mail continue e assillanti, sollecitazioni alla vendita che sminuiscono la professionalità e autonomia di valutazione del cliente da parte dei gestori - spesso in assenza di adeguata informativa sui prodotti -, richiesta assillante di compilazione di fogli Excel e previsioni di vendita. Queste le pratiche diffuse e censurabili ai sensi dei vigenti accordi di Gruppo e nazionale che sono state anche oggetto di segnalazione da parte delle scriventi OO.SS. alla casella **losegnalo** ed esaminate dal Comitato Welfare di Gruppo.

L'Azienda ha dichiarato di aver compreso il problema e di aver approntato incontri dedicati – per il momento solo con i direttori di Area - al tema della comunicazione e dell'ascolto delle persone.

Quello che abbiamo richiesto è un cambiamento significativo di passo che chiarisca alle figure di coordinamento che **i dipendenti bancari non hanno un obbligo di risultato, aspetto di cui l'Azienda stessa è ben consapevole tanto più quando afferma che:**

- il famoso metodo è appunto un metodo di lavoro da seguire, ma non è l'appuntamento o il successo in più o meno che rende sanzionabili!
- l'obiettivo è rendere i gestori sempre più autonomi e consapevoli nella gestione dei portafogli... - **COME SI POSSA CONCILIARE L'AUTONOMIA CON I REPORT E LE CONTINUE "PRIORITÀ" ANCORA PERALTRO CI È IGNOTO!**
- i risultati vanno osservati come processi e non "guardando al singolo fotogramma" e l'elemento distintivo è la qualità della relazione complessiva con il cliente

A tale proposito l'Azienda ha concordato circa il fatto che la corretta relazione con il cliente possa prevedere un contatto volto a saggiare il mero interesse per nuovi prodotti, ma che l'attività di proposizione avvenga sempre al momento in cui le specifiche tecniche dei prodotti siano disponibili e non si trasformi in una sorta di "prevendita".

L'Azienda ha anche ammesso che i comportamenti dei ruoli di coordinamento necessitano ancora di interventi correttivi.

Fruizione dei permessi

Abbiamo evidenziato come nel novero dei comportamenti non ammissibili, ci sia la concessione di permessi, che sono diritti (ferie, giornate di sospensione volontaria), come "premi" per il raggiungimento degli obiettivi!

L'Azienda ha mostrato di non avallare simili pratiche. Vi invitiamo pertanto a segnalarci i casi di questo tipo.

Formazione

Abbiamo reiterato la nostra richiesta di rendere possibile la pianificazione della formazione al pari delle altre attività lavorative e degli appuntamenti con la clientela. L'Azienda ha accolto la nostra richiesta e ci ha comunicato che affiderà il compito di presiedere alla pianificazione e monitorare la fruizione della formazione ai direttori di area.

Abbiamo anche chiesto che siano realizzati interventi volti a rafforzare le competenze sul presidio del rischio di credito specie per il segmento *Retail*.

L'Azienda si è resa disponibile a valutare le modalità con cui intervenire a supporto.

Approfittando anche della presenza del Dott. Visone, responsabile del segmento Imprese, abbiamo chiesto chiarimenti su tutto l'operato della figura dell'addetto imprese con particolare riferimento alla gestione della contrattualistica e raccolta firme della clientela. Abbiamo prospettato soluzioni uniformi a quelle già in uso nelle filiali *Retail* (per esempio firma grafometrica) o visite in accompagnamento del gestore, che assicurino la regolarità della pratica nel rispetto della normativa vigente. L'Azienda ha recepito la problematica e si è riservata di approfondire i temi da noi proposti e di darcene risposta.

A conclusione dell'incontro abbiamo dichiarato che **riteniamo non sia più il tempo di atti di fede** e che ci aspettiamo un deciso cambio di passo dell'intera filiera del management in coerenza con gli Accordi sottoscritti a livello di Gruppo con queste OO.SS..

Le dichiarazioni d'intenti devono lasciare spazio a fatti concreti, a un vero impegno a creare una cultura condivisa da parte dei capi che valorizzi il loro ruolo e la professionalità delle colleghe e colleghi delle nostre Aree. Il malessere da tempo si è tradotto in vero e proprio stress lavoro – correlato con profonda demotivazione.

Dal mese di settembre valuteremo tutte le possibili iniziative che riterremo opportune, coinvolgendo i colleghi, a partire dall'attivazione del Comitato di Consultazione prevista dal Protocollo delle relazioni di Gruppo anche in previsione di mobilitazione del personale.

Firenze, 25 luglio 2018

**I Coordinamenti RR.SS.AA.
Firenze e Prato e Toscana Sud**
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca - Unisin