



VISIONE DELLA REALTA' AGLI ANTIPODI

Il 6 novembre 2018 si è svolto il consueto incontro trimestrale di Area con le funzioni Aziendali (Relazioni Industriali, Direttore Commerciale Personal e Responsabile Personale Assistenza Rete di Regione, Resp. Coord. Terr. PAR).

Da parte nostra, **abbiamo ripercorso gli argomenti dell'ultimo incontro trimestrale (5/6/18)** per i quali auspicavamo risposte e aggiornamenti sulle azioni poste in essere.

Abbiamo evidenziato di non aver rilevato alcun mutamento in merito alla ridondante reportistica compilata quotidianamente, alle pressanti richieste di risultato, al monitoraggio quotidiano dei gestori "buoni" e "cattivi", all'attenuazione dei rischi operativi a carico dei colleghi, su come si fa formazione, sullo stato di stress a cui sono sottoposti molti colleghi, sugli orari flexi e sulla situazione filiali new concept, sull'utilizzo NRI, sulla pulizia dei locali.

Oltre a questi problemi nel frattempo se ne sono aggiunti molti altri !

Abbiamo fatto presente la pesante situazione dei trasferimenti, che pur nel rispetto degli accordi di mobilità (non potrebbe essere altrimenti!) avvengono spesso senza quell'attenzione "gestionale", richiamata dagli accordi stessi, verso i problemi familiari, economici di tanti colleghi e colleghe, che si sentono trattati come "pacchi" da spostare per riempire dei "buchi" in quella o questa filiale, senza alcuna considerazione anche delle professionalità acquisite in tanti anni.

Abbiamo affrontato il problema della formazione chiedendo di sensibilizzare i responsabili delle unità operative sulla diffusione dello Smart Learning: sono ancora troppi i pregiudizi da parte dei capi sull'attività lavorativa da casa. Abbiamo inoltre richiesto che lo Smart Learning sia presto esteso anche ai colleghi ex Veneto Banca (al momento l'azienda dice che non è possibile senza peraltro darne una chiara motivazione).

Per quanto riguarda **l'organizzazione del lavoro**, abbiamo richiesto di ampliare nelle filiali Hub le postazioni per lo smart working e sottolineato l'opportunità che venga rifinanziata l'acquisizione di pc per gli smart working già autorizzati.

Abbiamo denunciato le carenze di organico di molte filiali, con tutti i problemi conseguenti che ricadono sempre sui lavoratori: maggiori rischi operativi, stress e problemi di salute, ostacoli da parte di diversi responsabili in merito alle richieste di part time, difficoltà nell'organizzazione dei turni che finiscono inevitabilmente per ricadere sempre sulle stesse persone. Abbiamo chiesto all'azienda cosa pensa di fare in proposito, visto che la situazione, con gli esodi futuri, è destinata solo a peggiorare. Tra l'altro in questa occasione è stata ribadita l'opportunità di rivedere l'orario di chiusura delle filiali Flexi portandolo quanto meno alle 18.30.

Anche **nelle filiali Imprese** non mancano le criticità dovute alla mancata sostituzione degli specialisti estero e l'impossibilità da parte degli addetti e gestori di smaltire la gran mole di lavoro che rimane nelle filiali, che richiede tra l'altro competenza specifiche non improvvisabili.

Tutto questo proprio quando è imminente l'applicazione del nuovo modello BdT anche alle filiali Imprese (riportafogliazione clienti imprese con migrazione al Retail di clienti e colleghi) con un impatto di cui ancora non si sa nulla.

Abbiamo infine richiesto il **ripristino del presidio corporate di Novara** che a nostro avviso poteva essere implementato con un altro gestore e non smantellato,

Di fronte a tutti questi problemi, le risposte dell'azienda, quando ci sono state, sono state a dir poco sorprendenti: "work in progress" su alcune cose, ma sostanzialmente è tutto a posto, va tutto bene!

Ci è stato sottolineato che, **nei trasferimenti, viene posta la massima attenzione alle esigenze dei colleghi** (si spostano due colleghi di 45 km l'uno anziché un collega di 90 km), per poi **condividere** la nuova destinazione e l'eventuale nuova mansione.

Ci è stato riferito che le filiali sono tutte OK con le tarature organici definiti dall'azienda, non ci sono portafogli scoperti. A noi non risulta - e abbiamo degli esempi - ma sicuramente ci confondiamo con un'altra Banca!

Su tutto il resto l'azienda in sostanza ci ha riferito che, a parer suo:

- non ci sono martellanti e ripetitive richieste quotidiane di vendita con utilizzo di tutti gli strumenti (mail, lync, call conference, whats app, telefonate);
- non ci sono colloqui "one to one" condotti in modo improprio, che minano l'autostima e la dignità dei colleghi;
- non ci sono indicazioni di vendita scorretta/irresponsabile;
- non ci sono capi che obbligano a scaricare whats app per comunicare ai propri superiori nominativi di colleghi che hanno o non hanno fatto, segnalare dati di vendita giornalieri, ecc. (senza valutare rischi relativi alla tutela della privacy dei dati aziendali). Su questo, per la verità, l'azienda ha glissato, non senza imbarazzo...
- la formazione viene fatta e monitorata, i Capi sono responsabilizzati e sollecitati affinché la formazione sia fruita nel migliore dei modi.

Siamo noi sindacalisti che abbiamo una visione distorta della realtà, quasi vivessimo in un'altra banca!

Dall'azienda, ci è stato anche evidenziato che quanto da noi riferito in più occasioni relativamente al clima aziendale e al disagio dei colleghi riguarda solo pochi casi perché a loro non risulta: hanno riscontri diretti della felicità lavorativa dei colleghi!

Non risulta neppure che il comportamento di taluni Responsabili di Filiale o di Area non sia conforme a quanto previsto dall'accordo nazionale e aziendale sulle politiche commerciali e clima aziendale. Siamo noi che strumentalizziamo alcune frasi usate dai Responsabili come utili suggerimenti ai gestori per raggiungere gli obiettivi commerciali: ad esempio, le frasi "non spiegare troppo alla clientela, non parlare troppo, non dire tutto, cerca di non fare preventivi e non darli ai clienti ma utilizza di più il metodo verbale" per l'azienda significano solo "non leggere pedissequamente tutto il fascicolo informativo".

NON ESISTE! Comportamenti di questo tipo sono chiaramente una violazione degli accordi sulle politiche commerciali, che invitiamo tutti, in particolare chi riveste un ruolo di responsabilità e coordinamento di risorse, a leggere o rileggere attentamente !

Perché come sempre segnaleremo tutti i comportamenti di questo tipo in ogni sede.

Viste le risposte del tutto insoddisfacenti dell'azienda, abbiamo dichiarato che la nostra intenzione è quella di indire una serie di assemblee sul territorio durante le quali, oltre a illustrare il contratto di secondo livello, verrà dato ampio spazio alla voce delle lavoratrici e dei lavoratori, per valutare tutti insieme ogni possibile azione, non esclusa l'apertura di una specifica vertenza su condizioni e clima di lavoro.

Coordinatori e RSA Area Piemonte Nord e VdA