

## LA BANCA NELLA BANCA

### Nuova migrazione e vecchie abitudini...

Dopo esserci lasciati alle spalle un anno in cui la pandemia da COVID-19 ha stravolto le nostre abitudini personali e lavorative con grande disagio per l'enorme ricaduta sulle nostre spalle delle criticità da gestire in ambito di emergenza sanitaria, evidenziamo come continuino dopo 3 mesi le gravi problematiche derivanti dalla migrazione di ex UBI in ISP.

Le scelte organizzative aziendali in questo ambito, che presentano indubbi criticità, stanno gravando sui tanti colleghi coinvolti, a partire dai trasferimenti, dalle riconversioni e, dove previsto, dai tardivi percorsi formativi a fronte di una urgente ed immediata operatività richiesta nelle filiali, che attualmente scontano un sottodimensionamento per effetto dei pensionamenti e degli esodi.

Dai riscontri eseguiti sulle Filiali e Strutture/Uffici sul territorio, sono emerse da parte delle lavoratrici e dei lavoratori le tante difficoltà incontrate quotidianamente nello svolgere la loro attività, anche per le mancate sostituzioni. I colleghi si ritrovano così costretti a 'saltare' da un lavoro all'altro, spesso senza preventivo affiancamento o formazione; subiscono pressioni da richieste di performance, sovente lontane dalla realtà; faticano a mantenere una serena relazione con i clienti, sempre meno pazienti per la nostra disorganizzazione e sempre meno soddisfatti dei ritorni dei loro investimenti.

Ad aggravare la situazione ci sono le **PRESSIONI COMMERCIALI**, che sono state al centro del disagio delle colleghe e dei colleghi: dobbiamo constatare che le stesse continuano incessanti, in barba alle difficoltà organizzative presenti nelle filiali, rese ultimamente ancora più gravi a seguito degli esodi, ma anche per la personalizzazione della normativa aziendale messa in atto dalle funzioni commerciali, come il recente caso di un "eccentrico" Direttore di Area che aveva inviato una lista di suggerimenti/indicazioni sull'utilizzo del cellulare di servizio; episodio subito segnalato in azienda, che ha definito l'episodio **"inopportuno nella forma e nella sostanza"** e l'ha ricondotto nei normali parametri della logica del rispetto delle regole aziendali, delle persone e delle professionalità.

Un dubbio nasce spontaneo: siamo sicuri di essere ancora la Banca dei Territori? La risposta che viene subito in mente è che ci troviamo in **"La Banca nella Banca"**.

Mentre da parte nostra proseguiremo la nostra azione per affrontare al meglio la situazione di disagio e delle ricadute per l'ennesima riorganizzazione, ci preme fornirvi alcune indicazioni per poter svolgere più "tutelati" il nostro lavoro.

#### **ORARIO DI LAVORO e INTERVALLO PER IL PRANZO, STRAORDINARIO e AUTOGESTIONE QUADRI**

Rispettare l'orario di lavoro e l'intervallo per il pranzo. Uscire dai locali aziendali in pausa pranzo ed alla fine della giornata.

Per le Aree Professionali: non effettuare alcuna prestazione straordinaria se non preventivamente autorizzata e segnalare per iscritto al proprio responsabile, utilizzando la mail aziendale, eventuali picchi di lavoro arretrati.

Per i Quadri Direttivi: si ricorda che per questa categoria vige l'autogestione dell'orario, anche per quel che riguarda eventuali recuperi di ore lavorate, superiori a quelle previste.

#### **RIUNIONI**

Chiedere ai propri responsabili una apposita ed anticipata pianificazione delle riunioni, al fine di poter organizzare al meglio il lavoro. I briefing in "pausa pranzo" sono vietati, anche se mascherati da "pizza party"!

## **SPOSTAMENTI (ANCHE FRA FILIALI) IN ORARIO DI LAVORO e UTILIZZO MEZZI PERSONALI IN ORARIO DI LAVORO.**

Non utilizzare mai la propria automobile se non espressamente autorizzati, diversamente occorre avvalersi dei mezzi pubblici. La pausa pranzo serve per pranzare e non deve essere utilizzata per gli spostamenti (se succede, l'intervallo si fa prima, ad esempio dalle 12:40 alle 13:40 o dopo dalle 14:40 alle 15:40).

## **SICUREZZA FISICA E NORMATIVA**

Operare sempre con il cliente presente o secondo quanto stabilito dalla normativa per il contatto in remoto (non sulla postazione internet della filiale!).

Rispettare la normativa sugli ingressi all'apertura dei locali della banca.

Rispettare la normativa sul caricamento dei Bancomat, Mta, ATM, Tarm etc.: occorrono sempre due persone contestualmente presenti con la verifica delle operazioni di quadratura, scaricamento e caricamento. Custodire con cura chiavi, codici segreti e altro e redigere sempre gli appositi verbali in caso di passaggio di consegne.

## **NORMATIVA**

Le circolari vanno lette ed applicate, mai interpretate e/o applicate per "sentito dire" dal Direttore di Filiale/Area o altra figura di qualsiasi altro ruolo.

## **METODO COMMERCIALE (COMBATTERE IL METODO CON METODO)**

Organizzazione e pianificazione degli "impegni ricorrenti": pianificare in ABC tutte le attività amministrative (gestione pratiche, archiviazioni documenti, contabilità, etc.) per il mese in corso e, possibilmente, per quello successivo in modo da "organizzare" il lavoro inserendo prima tutto ciò che si dovrà fare come da normativa.

Formazione: programmare costantemente il tempo necessario settimana per settimana, ancor meglio con l'apposito permesso retribuito.

## **REPORT, TABELLE E TABELLINE**

La rilevazione dei dati commerciali deve essere effettuata attraverso l'utilizzo degli strumenti aziendali, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni. Pertanto non compilare alcun report, non rispondere ad alcuna mail e/o a richieste verbali sui prodotti venduti e tantomeno sulle previsioni di vendita.

## **UTILIZZO CELLULARE/PC/TABLET AZIENDALE**

L'utilizzo dei sistemi tecnologici aziendali è legato strettamente all'orario di lavoro, quindi vanno accesi e spenti ad inizio e fine giornata lavorativa, in base al diritto alla disconnessione, previsto da sempre per prassi ma ancora di più dall'Accordo di Rinnovo del CCNL del 19/12/2019; non c'è obbligo di risposta a tutte le telefonate ricevute, soprattutto se si ha davanti il cliente e/o se si è impegnati nella gestione di pratiche di lavoro; non esiste normativa che indichi come prioritario l'utilizzo del cellulare come strumento principale di contatto per i clienti, al fine che quest'ultimi possano memorizzarsi il numero per i contatti futuri; il telefono non va obbligatoriamente portato con sé durante gli spostamenti all'interno della Filiale/Ufficio, va però custodito in luogo sicuro e portato a casa, come anche il pc portatile/tablet, perché lo si è preso in carico ed è funzionale nelle giornate di utilizzo dello smart working; inoltre non vi è l'obbligo, ma solo possibilità e scelta personale (che sconsigliamo), di scaricare applicazioni esterne quali WhatsApp né per la partecipazione a gruppi di lavoro, né tantomeno per contattare i clienti.

Raccomandiamo a tutti di attenersi sempre al "CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO ISP".

Questi rappresentano chiaramente solo alcuni suggerimenti, premessa indispensabile per il miglioramento della qualità del nostro lavoro.

Roma, 13 luglio 2021

RSA UNISIN ISP ROMA