



LE PRESSIONI COMMERCIALI NON VANNO IN FERIE!!!!

Arriviamo da un mese di luglio particolarmente caldo, purtroppo non solo meteorologicamente parlando...

Le pressioni commerciali, a differenza di clienti e colleghi, non vanno in ferie se consideriamo come alcuni Capi Area si atteggiavano nei confronti di Direttori e Coordinatori provocando poi a cascata mal di pancia a tutti i colleghi.

E quindi si va a sindacare, ciascuno con il proprio "Stile", sui piani ferie, sulle agende poco cariche, sulla mancanza di appuntamenti giornalieri dedicati alla tutela...

Le Pressioni sono uno dei temi scottanti che puntualmente contestiamo all'azienda e che lo scorso 18 Luglio, in occasione del periodico incontro trimestrale, dedicato alla nostra Area Lombardia Sud, abbiamo nuovamente ribadito.

A tal proposito abbiamo denunciato che ad ogni metà mese i colleghi ricevono l'ordine perentorio di **"STOP DISINVESTIMENTI"** se non preventivamente autorizzati. Il Responsabile Personale e Assistenza Rete Lombardia Sud, Dr NovIELLO, ha risposto che, oltre a non risultargli questa forzatura della quale prende nota, **"non esiste nessuna autorizzazione formale necessaria rispetto ad una esigenza che un cliente dovesse manifestare. Se il cliente decide di smobilizzare, può farlo!"**.

Ha inoltre precisato che **"l'indicazione che viene data ai capi non è assolutamente quella di fare pressione, né quella di vendere, perché sarebbe sbagliato concettualmente, piuttosto è quella di gestire al meglio i clienti andando incontro alle loro esigenze."**

Come mai la realtà è così differente???

Nel corso del medesimo incontro il Direttore Regionale, Dr Nava, comunicando una previsione di chiusura del semestre per la nostra Area in linea con il budget, malgrado le difficoltà del momento, ha voluto ringraziare tutti i colleghi per il costante e proficuo impegno che, nonostante tutti i problemi, ha comunque garantito il risultato.

Elogi graditi e meritati che vanno però in assoluto contrasto con quel che troppo spesso i colleghi si sentono dire.

Il DR ha anche affrontato l'argomento **NPS**, parlando di "ombre e luci", riferendo che l'indicatore è incrementato ma presenta ancora ampi spazi di miglioramento che si vorrebbe ottenere per tramite di incontri con i colleghi volti a raccogliere loro contributi in merito.

Ebbene, noi qualche suggerimento l'avremmo già proposto innumerevoli volte in ogni occasione di confronto tra le parti, a titolo di esempio:

- **Garantendo un servizio soddisfacente** per la clientela, evitando l'assenza delle casse per giorni, soprattutto se in mancanza dello sportello evoluto, situazione che costringe i clienti a percorrere chilometri per effettuare operazioni indifferibili;
- **Potenziando gli organici** per evitare che i carichi di lavoro continuino ad incrementarsi esponenzialmente, raggiungendo livelli sempre più insostenibili, generando costanti situazioni di emergenza, difficili da gestire anche per il CTPAR, data la grave carenza di personale che da sempre denunciavamo...figuriamoci poi in periodo di ferie;

- **Intervenendo sui Direttori di Area** affinché il loro stile di comunicazione nei confronti dei colleghi sia adeguato. Ad oggi sembrano indottrinati ad ignorare i problemi organizzativi, senza mostrare la minima comprensione verso le difficoltà dei colleghi, puntando solo al raggiungimento del risultato ad ogni costo e contribuendo in questo modo a creare tensione nell'ambiente lavorativo, che inevitabilmente viene percepita dalla clientela.

La Formazione, altro argomento trattato, ci è stata rappresentata con un livello di fruizione pari al 99%, tra le prime posizioni in Italia. Ma come è stata fatta? A dispetto di questo dato abbiamo denunciato che riceviamo troppe segnalazioni circa le difficoltà che vengono sollevate a fronte delle richieste di utilizzo dello Smart Learning, utile a garantire una formazione di qualità ed in ambiente protetto.

Il Dr Noviello ha affermato che fruire della formazione in malo modo è **una pratica inaccettabile, non deontologica, i colleghi devono rifiutarsi e riferire al gestore del personale**, ed ha assicurato il suo impegno per sensibilizzare maggiormente i responsabili.

Invitiamo quindi i colleghi ad avanzare le richieste delle 8 giornate di Smart Learning disponibili utilizzando lo strumento di pianificazione in #People e comunicando per iscritto l'avvenuto inserimento al proprio Responsabile.

Forti delle risposte chiare ed inequivocabili del Responsabile Regionale del Personale, invitiamo i colleghi a mettere in pratica quanto da lui dichiarato e suggerito e da parte nostra vigileremo affinché tutto questo venga rispettato ed applicato nel concreto.

L'Azienda non perde occasione per dichiararsi disponibile a intervenire su singole situazioni anche di filiale che, in alcuni casi, paiono addirittura fuori controllo, almeno stando ai segnali che arrivano da tempo, dimissioni comprese. Invitiamo quindi l'Azienda stessa a passare dalle parole ai fatti, dimostrando la sua reale intenzione a risolvere i problemi.

Cremona, Lodi, Mantova, Pavia, 28/07/2023

**COORDINATORI E RR.SS.AA. AREA LOMBARDIA SUD
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**