



INCONTRO ANNUALE ERM: “A BUON INTENDITOR, POCHE PAROLE!”

Alcuni giorni fa si è tenuto, in forma di Conference Call, l'incontro annuale della Direzione ERM tra le OO.SS e l'Azienda;

L'incontro è iniziato con i saluti del Direttore Regionale, Cristina Balbo, ed è proseguito con l'analisi del primo semestre del 2020: prima della pandemia i dati mostravano un rallentamento rispetto all'anno precedente, poi, durante lo stato di emergenza, è stato fondamentale gestire il momento, dice la DR, in modo efficace, tenendo protetti i colleghi e continuando ad assistere i clienti.

La Dott.ssa Balbo ha sottolineato gli eccellenti risultati della nostra Direzione Regionale, in termini di nuovi impieghi, in un quadro in cui tutti gli sforzi sono stati indirizzati a sostenere le imprese del territorio; ha poi ringraziato tutti i Colleghi, in particolare coloro che operano in Filiale, per aver dimostrato grande spirito di squadra e cura del cliente in un contesto molto complicato - fatto attestato anche dalla tenuta del NPS (Net Performer Score), che non solo non ha subito flessioni, ma addirittura è cresciuto -.

Sono stati forniti poi una serie di dati sull'andamento delle erogazioni di finanziamenti, sul flusso AFI, gestito e tutela, che, se raffrontati alla fase pre-emergenziale, hanno dato risultati negativi; queste informazioni, seppur corrette dal punto di vista “matematico”, suonano distoniche e contraddittorie rispetto ai complimenti e ai ringraziamenti fatti poco prima. Confrontare poi i dati del lavoro e delle attività con il periodo antecedente la pandemia risulta oggi poco comprensibile e, evidentemente, poco significativo.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo, unitariamente, rappresentato gli aspetti più critici della situazione lavorativa, già anticipati nel volantino pubblicato prima dell'incontro.

Ci aspettavamo pertanto delle risposte concrete a quei bisogni reali che abbiamo raccontato e la volontà di entrare nel merito delle problematiche per costruire delle soluzioni, ma purtroppo non è andata così.

Ci limitiamo pertanto a riportare gli aspetti più rilevanti, facendo presente, nel caso non fosse stato sufficiente dichiararlo nel corso dell'incontro, che ci piacerebbe sapere che cosa intende fare questa Direzione Regionale per ridurre la distanza tra la narrazione che la Banca fa di sé e la realtà vissuta in prima linea dai Colleghi.

DOTAZIONE DEI PC E ACCORDO SULLA GENITORIALITÀ

L'Azienda ci ha rappresentato che, per mettere tutti i Colleghi nelle condizioni di poter accedere al lavoro da casa e fruire dei permessi previsti dall'accordo sulla genitorialità, è stata data indicazione a tutte le filiali di procedere con l'utilizzo dei PC presenti; entro il mese di luglio verranno distribuiti ulteriori PC per i gestori privati e base, che ad oggi sono le figure più scoperte; in questa fase di roll-out non sarà comunque possibile fornire tutti i colleghi di PC.

Per quanto riguarda l'utilizzo di device personali, l'Azienda ci ha comunicato che non sarà possibile dare corso a tutte le richieste di autorizzazione presentate dalle persone interessate; verrà data priorità a coloro che rientrano nelle casistiche per l'accesso allo Smart Working previste dall'Accordo sulla Genitorialità.

SITUAZIONE DELLE FILIALI

Seppur rassicurati dal Capo del Personale della nostra DR sul rispetto delle programmazioni dei piani ferie approvati, constatiamo con rammarico una distonia tra la realtà e la narrazione aziendale. Abbiamo notizia di giornate di SVL, autorizzate nel piano ferie, annullate per esigenze organizzative.

Quindi, in questa Direzione Regionale, da un lato si dice di dare applicazione agli Accordi di Gruppo, dall'altro si annullano le SVL che i Colleghi pianificano in un'ottica di Conciliazione dei Tempi Vita Lavoro, più che mai necessaria in questo momento, sia per poter recuperare il grandissimo stress lavorativo ed emotivo che l'emergenza ha portato con sé, sia per esigenze di natura familiare, non essendo ancora i servizi di supporto alle famiglie completamente ripristinati.

RINNOVI PART TIME E CARENZE DI ORGANICO

Abbiamo rappresentato chiaramente all'Azienda che le uscite per esodo non possono andare a discapito della concessione dei PT; l'Azienda sostiene che non ci sia correlazione tra i due fatti, ma noi OO.SS. constatiamo la mancata concessione di rinnovi e nuovi PT che interessa tutta la Direzione Regionale, con particolari criticità nelle aree Emilia Est e Romagna.

Le carenze di organico sono evidenti. Anche se l'Azienda si ostina a sostenere che i problemi *"...non sono strutturali, ma ci possono essere momenti di tensione e criticità..."*, nella pratica viene smentita dalle sue stesse scelte; esempi lampanti sono la chiusura delle attività di cassa di alcune filiali per poter provare a rispettare la pianificazione delle ferie, o la richiesta di svolgere operatività di cassa a colleghi che da oltre 20 anni hanno altre mansioni e che contemporaneamente devono continuare a gestire il proprio portafoglio assegnato,

La percezione, più che di una pianificazione consapevole ed organizzata del lavoro e degli organici, è che ci si affanni a tamponare le carenze di organico.

In ogni caso, se i problemi non sono strutturali, i PT possono essere concessi. Dalla Gestione del Personale ci aspettiamo quindi un atteggiamento conseguente, visto anche che il CCNL recentemente rinnovato non pone limiti massimi percentuali alle quote di PT concedibili.

TRASFERIMENTI e FOL

Abbiamo fatto presente come dalla Rete ci siano stati numerosi trasferimenti in FOL, soprattutto nell'Area Emilia Ovest.

Ci è stato risposto che, durante il periodo Covid, le FOL hanno ricoperto un ruolo strategico per l'assistenza alla clientela (e quest'affermazione getta più di un'ombra sulla massiccia chiusura degli sportelli) e che i trasferimenti servono per rafforzare una struttura che sempre più, nell'ambito del Gruppo, avrà un ruolo fondamentale.

Abbiamo fatto notare che le numerose assegnazioni alla FOL sono state nella maggior parte dei casi gestite come semplici comunicazioni di trasferimento agli interessati, senza tener conto delle loro situazioni personali e professionali e che l'inserimento ha presentato diverse difficoltà e, in alcune situazioni specifiche, eccessiva velocità nell'ingresso in ruolo in autonomia, senza tener conto dello stato di apprendimento. Abbiamo anche segnalato casi di inopportune sollecitazioni da parte di Responsabili FOL rispetto a tempi e modi dello svolgimento dell'attività operativa, anche relativamente agli aspetti di natura commerciale.

L'Azienda si è impegnata a verificare la situazione e ad effettuare gli opportuni interventi correttivi.

In merito ai trasferimenti tra filiali, l'Azienda ha dichiarato che gli stessi sono stati frutto di scelte consapevoli e che successivamente verranno rilevate le scoperture e criticità, con il pensiero sottostante, ed esplicitato, che non è automatica la sostituzione dei colleghi trasferiti; l'unica certezza è che i portafogli non saranno lasciati scoperti.

Auspichiamo che i portafogli non vengano redistribuiti, scaricandone semplicemente il peso lavorativo tra chi rimane, come mezzo di copertura di questa ulteriore falla organizzativa.

BARRIERE IN PLEXIGLASS E STEWARD

Sul controverso tema delle barriere in plexiglass, nessuna risposta sensata ci è pervenuta dalla DR e dalla funzione di Salute e Sicurezza Aziendale, anche essa presente all'incontro, rispetto alle motivazioni che hanno determinato il clamoroso e inspiegabile dietrofront della Banca. Decisione che a questo punto appare più una presa di posizione ideologica, piuttosto che il frutto di scelte

organizzative; una posizione grave, soprattutto quando il tema centrale è, e resta, LA TUTELA DELLA SALUTE DEI COLLEGHI!

Sempre da Salute e Sicurezza ci è stato poi rappresentato il dato degli eventi criminosi nella Rete, sia di tipo predatorio, come le rapine, sia le aggressioni fisiche o verbali da parte dei clienti; il trend drammatico è che gli eventi a danno del patrimonio sono in calo, mentre quelli a danno della salute psico-fisica dei colleghi sono in pericoloso aumento.

Chi lavora deve sentirsi al sicuro nel proprio ambiente di lavoro! Non è tollerabile che il malcontento dei clienti, dovuto al contesto generale e ai ritardi nella lavorazione delle innumerevoli pratiche generati da decisioni aziendali non sempre appropriate, metta a repentaglio l'incolumità dei colleghi; occorre attuare una maggiore azione di prevenzione in tal senso.

E' di tutta evidenza come il numero degli steward sia insufficiente: 12 steward per tutta la DR, per un totale di 143 settimane di copertura, in un territorio che conta 273 filiali retail, di cui 20 filiali complessità 4 ICE, 24 filiali complessità 4. Abbiamo quindi chiesto maggiore presenza di steward a presidio dell'intero territorio.

Evidenziamo anche come l'ennesimo e repentino dietrofront della Banca in tema di appuntamenti per l'attività di cassa abbia creato non poco scompiglio. Cambiare indicazioni in un lasso di tempo così breve significa creare disagi ai clienti e ai colleghi che devono poi gestirne le ricadute.

PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo con forza evidenziato le eccessive pressioni, in particolare sul "mondo" Tutela, esercitate quotidianamente e che non tengono assolutamente conto del contesto emergenziale che ancora oggi sta coinvolgendo tutti i colleghi. Si stanno "sollecitando" risultati, come se gli organici delle filiali non avessero subito una forte riduzione (60% presenza dei colleghi nelle filiali per via delle assenze immunodepressi, patologie croniche, congedi parentali, uscite per esodo ecc.), come se i vari DPCM Covid non avessero portato una mole di lavoro consistente (sospensione rate, prestiti 25.000/30.000, anticipazioni CIG ecc.), come se i clienti non telefonassero continuamente ai propri gestori per richieste ed esigenze più disparate e come se il periodo di lockdown non avesse segnato ognuno di noi; insomma come se nulla fosse accaduto e nulla stesse ancora accadendo.

INDEBITE RICHIESTE DI REPORT SUI RISULTATI COMMERCIALI

Rispetto a questo tema, lungamente trattato in occasione dell'incontro, il Direttore Regionale ha confermato: "*...un assoluto impegno ad evitare qualsiasi forma di monitoraggio o di report fuori da quelli già disponibili... vi è un indirizzo chiaro della Banca e anche da parte mia...*"

In merito alle rimostranze rivolte da parte sindacale all'Azienda sui comportamenti messi in atto dalla stessa con le iniziative di "crash program", la DR ha tenuto a precisare, che non hanno una finalità inquisitoria, ma hanno l'obiettivo di supportare le filiali in difficoltà. Infine, viene confermato che i budget non sono stati assegnati e che l'Azienda ragiona su obiettivi commerciali mensili, che durante il lockdown sono stati sospesi. Attendiamo che vi sia un riscontro coerente con queste affermazioni nell'atteggiamento aziendale, rispettoso dell'impegno e della professionalità quotidianamente profusi dai colleghi.

Abbiamo domandato se le "CHAT DI FILIALE", con cui si richiede il resoconto giornaliero delle vendite, fossero corrispondenti alle disposizioni della Banca che vieta ogni forma di monitoraggio "artigianale".

L'Azienda ha convenuto che si tratta di una prassi in **PALESE VIOLAZIONE ALLE DISPOSIZIONI DELL'ISTITUTO** e pertanto sanzionabile: **"A buon intenditore poche parole!"**

Bologna, 31 luglio 2020

**COORDINATORI SINDACALI
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL - UNISIN
DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA E MARCHE**