



INCONTRO ANNUALE

DIREZIONE REGIONALE EMILIA ROMAGNA-MARCHE

Nei giorni scorsi si è tenuto l'incontro annuale con la Direzione Regionale Emilia- Romagna Marche (DR ERM). La DR Cristina Balbo ha brevemente ricordato il 2021 come un anno importante e di grande soddisfazione per i risultati di qualità ottenuti, nonostante il contesto pandemico e le difficoltà organizzative conseguenti alla fusione con UBI.

L'azienda ritiene che il processo di integrazione sia ormai completato con esito positivo, come dimostrano i livelli di NPS molto buoni.

La DR Balbo, ci ha poi comunicato che la partenza del 2022 è stata positiva, ma che il conflitto russo ucraino ha determinato un rallentamento per cui è fondamentale rafforzare il contatto con la clientela.

Al termine della sua introduzione si è presentata velocemente la Dottoressa Alessandra Florio, che dal 1° aprile è alla guida della nostra DR.

I tre Direttori Commerciali, Vincenzo De Marino, Massimiliano Simonelli e Stefania Bergamaschi hanno descritto nel dettaglio l'andamento dei tre segmenti evidenziando, anch'essi, gli ottimi risultati raggiunti.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo ribadito che i nostri colleghi, le Lavoratrici e i Lavoratori di questa Banca, hanno bisogno di avere dei segnali tangibili di attenzione rispetto alle condizioni, alla qualità del lavoro e, al di là delle belle parole espresse, al concreto riconoscimento del loro impegno e della loro professionalità, che dal nostro punto di vista si esprimono come segue:

ORGANICI E NUOVE ASSUNZIONI

Incontrare i clienti e fornire consulenza di qualità è possibile solo grazie all'enorme sforzo che i colleghi della Rete continuano a svolgere; nelle filiali, i colleghi sono provati dalle continue ed incessanti richieste di risultati e sono in numero insufficiente per poter fornire un servizio di eccellenza alla clientela.

La chiusura delle filiali ha visto come risultato che il trasferimento dei colleghi e dei portafogli ha avuto un "delta" negativo, ovvero al numero di portafogli trasferito non è stato associato lo stesso numero di gestori, con evidente aggravamento dei carichi di lavoro per coloro che si sono visti "lievitare" la massa di clienti da gestire.

Abbiamo pertanto reiterato la richiesta di un aumento degli organici con nuove assunzioni, anche per la nostra DR, a fronte delle uscite già avvenute e che sono in programma nel prossimo futuro.

PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo evidenziato che, alle parole con cui i vertici aziendali dichiarano di prestare attenzione alle persone, corrispondano nei fatti atteggiamenti non sempre uguali: purtroppo permangono gravi episodi di pressioni commerciali, con richieste di continua reportistica, classifiche, comparazioni tra filiali e portafogli personali, riunioni via Skype anche oltre l'orario di lavoro e in pausa pranzo, esasperanti riunioni "ad personam" e controllo morboso delle agende, insieme alla "imposizione" della proposta commerciale al cliente. Inoltre, i colleghi denunciano minacce di possibili trasferimenti a fronte di un

andamento commerciale insufficiente. Tutto questo genera stress, svincola le persone, le fa sentire inadeguate e non produce alcun valore.

Abbiamo chiesto, con forza, all'azienda di porre termine a questa situazione che non è possibile accettare. Chiediamo a tutti i colleghi di continuare a tenerci informati di ogni forzatura o di situazioni non rispettose dell'accordo di Gruppo sulle politiche commerciali, che provvederemo immediatamente a segnalare.

NEXT WAY OF WORKING

Il modello di organizzazione del lavoro e di ottimizzazione degli spazi previsto dal piano d'impresa mostra diverse incongruenze e contraddittorietà dovute anche ad interpretazioni non corrette delle modalità di applicazione da parte dei Preposti.

Abbiamo richiesto oltre alla trasparenza delle regole relative alle rotazioni dei colleghi, che devono essere applicate in modo equilibrato coinvolgendo tutte le figure professionali della filiale, anche i dovuti correttivi, necessari per garantire il pieno rispetto delle vigenti normative.

FILIALE DIGITALE

Abbiamo rappresentato al Responsabile, Enrico Pezzolato, la mancanza di risposte aziendali relativamente alle criticità presenti sui territori di Bologna, Parma e Jesi, e comuni a tutte le sale d'Italia. L'applicazione Calabrio è uno strumento inefficace per il cambio turno, la distribuzione dei turni estremi non è omogenea e le regole non sono chiare, come non è chiara la partecipazione dei distaccamenti alle turnazioni extra standard e vi sono problemi nella pianificazione delle ferie e della SVL.

Abbiamo chiesto di provvedere con solerzia alla risoluzione dei problemi segnalati.

SMART WORKING

Durante il periodo emergenziale, lo straordinario ricorso allo smart working ha consentito il mantenimento dei livelli di servizio della banca.

La positiva sperimentazione, ha preservato produttività ed efficienza aziendali, consentendo nella maggior parte dei casi una buona conciliazione dei tempi vita lavoro. I colleghi chiedono di rendere accessibile anche per il futuro quanto di positivo sperimentato sullo smart working già in uso, attraverso una specifica regolamentazione, mantenendo la volontarietà, e rendendolo finalmente equiparato al lavoro in presenza.

Abbiamo fatto presente all'azienda che la necessità di prevedere il pagamento dei buoni pasto oltre che dei ristori spese è sempre più impellente. Riteniamo inoltre necessario ampliare l'offerta di HUB prenotabili, proprio nell'ottica di ridurre la mobilità.

PIANIFICAZIONE FERIE

Emergono dai Responsabili di alcuni uffici e filiali, oltre a quanto già detto per la Filiale Digitale, interpretazioni "fantasiose" sulle regole per la pianificazione delle ferie come, ad esempio: non si possono pianificare giornate singole di ferie o periodi inferiori ad una settimana, non viene concessa la pianificazione delle SVL nel piano ferie annuale, deve essere necessariamente effettuato un numero predefinito di giornate di ferie entro una certa data. Inoltre, vengono poste difficoltà per la programmazione di periodi di ferie alternati al congedo parentale.

Abbiamo richiesto alla Responsabile del personale DR Lorena Mantica di intervenire prontamente in merito, affinché vengano applicate correttamente le normative e gli accordi sottoscritti nel Gruppo.

CONFLITTO RUSSO UCRAINO

Abbiamo richiesto il massimo sostegno, da parte delle strutture aziendali competenti, ai gestori, in particolare Retail e Imprese, che devono offrire assistenza alle aziende italiane del nostro territorio che hanno rapporti commerciali con la Russia e con l'Ucraina e che, in questo momento, non dispongono di strumenti e di risposte per supportare al meglio i clienti.

SALUTE E SICUREZZA – AGGRESSIONI – COVID

Purtroppo, nelle filiali del nostro territorio diversi colleghi hanno subito inaccettabili episodi di aggressione verbale e fisica da parte dei clienti.

Abbiamo richiesto all'azienda maggior protezione preventiva per i colleghi e di mantenere gli steward che sono di supporto, di aiuto e hanno un effetto deterrente.

In merito al Covid, nonostante il termine dell'emergenza sanitaria, il virus continua a circolare con rischio di contagio ancora molto elevato.

Riteniamo, quindi, che si debba fare ancora grande attenzione alla situazione, e che debbano essere mantenute tutte le misure di protezione e di prevenzione adottate nella fase di emergenza tenendo alta la guardia in questa fase che si sta rivelando ancora estremamente complicata. Il supporto degli RLS, che invitiamo a contattare per ogni necessità in merito, è fondamentale nell'affrontare ogni situazione di rischio relativo alle tematiche di Salute e Sicurezza.

MOBILITA' E NUOVI MESTIERI

In vista dei prossimi cambiamenti organizzativi, con conseguenti trasferimenti e riconversioni professionali, abbiamo chiesto maggiore attenzione al tema della mobilità, che incide moltissimo sulla qualità della vita delle persone e che deve essere ridotta quanto più possibile. Molto importante è anche l'accoglimento rapido delle richieste di trasferimento avanzate dai colleghi.

Abbiamo ribadito, inoltre, la necessità di tenere maggiormente in considerazione, da parte dell'azienda, le esigenze e le aspirazioni professionali dei colleghi prima di decidere della loro assegnazione; ci vuole anche maggior attenzione gestionale e più sensibilità nei confronti del personale che si trova in una situazione di particolare fragilità. Relativamente alle attività finalizzate alla ricerca di personale interno per nuove mansioni, occorre che le stesse siano esplicitate in modo più chiaro e gestite con maggior trasparenza.

AGRIBUSINESS

Relativamente al modello applicato nelle filiali Agribusiness abbiamo nuovamente portato all'attenzione dell'Azienda il tema del dimensionamento, portando le istanze delle colleghe e dei colleghi che lamentano una sproporzione tra i carichi di lavoro e le risorse impiegate. I gestori sono in difficoltà nel rispettare i tempi chiesti dall'Azienda e dai clienti, a causa dell'evidente carenza degli organici; vengono richiesti più contatti, più contratti, più pratiche amministrative ma il numero di addetti operativi a supporto è del tutto insufficiente!

Dopo la fase iniziale di sperimentazione, non si può più attendere oltre per inserire nuovo personale; abbiamo chiesto un pronto riscontro in tal senso.

FORMAZIONE

L'azienda nelle sue linee guida riconosce alla formazione un ruolo di primo piano e coerentemente le attribuisce una percentuale importante nel sistema di calcolo del livello di complessità del gestore, determinante poi per ottenere un miglior trattamento retributivo ed una conseguente crescita professionale; quindi, anche per i colleghi usufruire di una formazione puntuale ed efficace diventa un obiettivo rilevante e primario.

Purtroppo, così come concepita ed attuata, molto spesso appesantisce l'attività del collega con anomalie evidenti nel merito e soprattutto nel metodo della fruizione.

La formazione per essere efficace deve essere necessariamente effettuata in condizioni ottimali che si concretizzano in ambienti adeguati al suo svolgimento.

Tali ambienti sono:

- ovviamente il LUOGO DI LAVORO: purché essa avvenga in una postazione isolata e dedicata che renda possibile concentrarsi sull'apprendimento.
- Crediamo sia ovvio che se la stessa avviene sotto la pressione di telefonate, di riunioni Skype, di richieste di clienti e delle mille altre attività quotidiane, tutte urgenti ed improrogabili, la possibilità di una formazione efficace diventa oggettivamente un'utopia;
- AULA CORSI, non appena sarà possibile, con un numero contenuto di partecipanti;
- SMART LEARNING, mediante possibilità di fruizione della formazione a distanza.

La formazione da casa, durante il riposo, lede il diritto alla disconnessione dei colleghi normato in modo esplicito nell'ultimo contratto collettivo nazionale.

Chiediamo di:

- **calendarizzare la formazione alla stregua delle altre attività lavorative come gli appuntamenti con i clienti e le riunioni;**
- **riprendere i corsi di formazione in presenza (compatibilmente con la situazione Covid-19).**
- **incentivare lo "Smart Learning";**
- **inibire proceduralmente la possibilità di effettuare la formazione nei week-end fuori dall'orario di lavoro.**

Come Organizzazioni Sindacali chiediamo che l'azienda fornisca quanto prima risposte soddisfacenti ai vari quesiti posti, per risolvere i problemi evidenziati anche in un'ottica di collaborazione e di una sinergia propositiva e costruttiva, modalità che non devono mai venire meno e avere come obiettivo comune il miglioramento della vita lavorativa e professionale dei colleghi.

13/04/2022

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Intesa Sanpaolo Emilia Romagna Marche**