



CAMBIO ASSEGNI HERA, SERVONO SOLUZIONI ADEGUATE!

Ancora nulla di concreto rispetto alle criticità che abbiamo evidenziato nella trimestrale del 25 luglio, dove abbiamo rappresentato la situazione critica delle filiali retail, prese d'assalto per il cambio di assegni Hera! (Ve ne abbiamo parlato qui [Area Emilia Est Trimestrale del 25.07.2022.pdf](#))

L'interessamento c'è stato da parte della DR ma troppo deboli le soluzioni trovate: il mantenimento degli steward in un paio di filiali e la promessa di trovare soluzioni con il gestore del rapporto con HERA non hanno migliorato la situazione.

Anche nel mese di agosto sul nostro territorio abbiamo registrato:

1. aggressioni verbali e fisiche ai danni dei colleghi, rispetto ai quali i nostri RLS hanno allertato le funzioni aziendali preposte, Tutela Aziendale e Sicurezza Fisica;
2. commenti impietosi se non offensivi sui social (es. gruppi facebook territoriali molto diffusi) sulla Banca e sull'operato di colleghe/i;
3. impatti in termini di disservizio sulla clientela retail e esclusive che possono determinare ricadute commerciali e reputazionali per la Banca, non imputabili a colleghe/i che gestiscono i rapporti o che erogano i servizi.

Abbiamo pertanto nuovamente coinvolto tutte le funzioni aziendali e richiesto che vengano fornite:

“a tutta la struttura commerciale, Direttori Area, Direttori filiale, gestori ecc. indicazioni chiare ed univoche su come gestire questi flussi, per evitare che le diverse sensibilità al problema determinino soluzioni gestionali differenti e improvvisate.”

Chi fa Banca, nel governo del cambiamento che il digitale sta determinando nel modo di lavorare, non può dimenticare che il mondo reale è più complesso e fatto anche di persone che affollano le nostre filiali e non si possono permettere un conto corrente, per le quali il nostro servizio è essenziale.

Troppo spesso, anzi sempre, l'interesse è rivolto esclusivamente ai budget, in modo ossessivo e con il paraocchi, come se tutto il resto non fosse lavoro e se il territorio e le persone che lo abitano, nella loro complessità, non fosse un valore, ma piuttosto un boccone “mordi e fuggi”.

L'assenza di scelte gestionali chiare non può essere continuamente scaricata sulle colleghe e i colleghi delle filiali: la vicinanza si misura sulla capacità delle funzioni aziendali di dare risposte concrete alle criticità che si manifestano quotidianamente, pertanto chiediamo un riscontro urgente rispetto alla nostra richiesta di fornire indicazioni operative e uniformi alle filiali.

FISAC CGIL

COORDINAMENTO AREA EMILIA EST GRUPPO ISP