



TRIMESTRALE AREA VICENZA CLIMA BOLLENTE MA NON PER IL METEO

Si è svolto in data 25 luglio il consueto incontro trimestrale per l'Area Vicenza tra Banca e Organizzazioni Sindacali. E' emerso un clima surriscaldato, non certo per il solleone di questi giorni, ma piuttosto per un aumento generalizzato delle pressioni commerciali in tutti gli ambiti.

Innanzitutto, per tutte le divisioni (exclusive, imprese, retail ma anche mondo filiale digitale e remota) si è assistito in questi ultimi mesi ad un aumento importante degli obiettivi commerciali assegnati, spesso irraggiungibili, richiesta oltretutto che si scontra con il periodo estivo e di ferie. Dopodiché abbiamo evidenziato all'azienda le singole situazioni di disagio, nei vari segmenti:

- **4x9 E STRUMENTI DI FLESSIBILITA' LAVORATIVA:** pur riconoscendo il buon lavoro in termini "culturali" svolto dalla Direzione del Personale Regionale per rendere fruibili gli strumenti di flessibilità previsti, rileviamo ancora casi di Responsabili di Filiale che assimilano l'utilizzo dello Smart Working a giornate di ferie o ostacolano la sperimentazione del 4x9. Apprezziamo le parole del Responsabile del Personale Veneto Ovest e TAA Dr Luca Calvi che ha dichiarato chiaramente che la "cultura" su questi istituti passa soprattutto dalla linea manageriale e che pertanto **"il manager che non sposa la linea aziendale, di applicazione degli strumenti di flessibilità previsti, non può più fare il manager!"**

- **GLOBAL ADVISOR:** ruolo strategico per la Banca, abbiamo richiesto maggior considerazione nei confronti di questi colleghi specie nelle giornate in cui lavorano come dipendenti in filiale, sia per il loro contributo commerciale che per le eccellenti relazioni con la clientela e sinergie con le varie strutture aziendali con cui collaborano.

- **SEGMENTO EXCLUSIVE:** comportamenti arroganti ed aggressivi, richiesta di risultati irraggiungibili e visite a sorpresa dei responsabili commerciali con affiancamento dei colleghi con fini di controllo;

- **SEGMENTO IMPRESE:** in un periodo come quello estivo di carenza del personale il "must" sembra essere quello di andare a trovare i clienti per migliorare l' NPS, come se la qualità del nostro servizio dipendesse dalla frequenza con cui andiamo a visitare gli imprenditori! Ma non solo: la visita poi deve essere rendicontata al Responsabile di Filiale con tanto di data, numero di telefono e indicazione del referente aziendale con cui si ha avuto il colloquio affinché un altro collega provveda poi a ricontattare l'azienda per ricordare di dare un bel voto in caso di contatto da parte del customer service della banca! Lo stesso Responsabile di filiale si riserva, a campione, di aggiungere anche una Sua chiamata al cliente per monitorare l'attività svolta dai colleghi Gestori. Sia nelle Filiali Imprese che Agribusiness abbiamo poi segnalato l'intensificarsi di fenomeni cd di "role play" da parte di Specialisti Tutela, che nulla hanno a che fare con un reale confronto o affiancamento formativo che possa aiutare a migliorare la professionalità e la conoscenza dei prodotti da parte dei colleghi. Questi metodi non aiutano a migliorare il clima di filiale, e contribuiscono a minare la serenità lavorativa dei colleghi che spesso si sentono inadeguati e sviliti nel ruolo che ricoprono. Insomma è la solita vecchia storiella della sfida tra la barchetta italiana e la barca giapponese, dove uno rema e gli altri coordinano e controllano, mentre i nipponici, remando tutti, vincono la gara!

- **SEGMENTO RETAIL:** aumento generalizzato delle pressioni commerciali che vengono ridenominate da alcuni Responsabili "diversa intensità commerciale", incremento da un mese

all'altro anche del 30/40% dei budget di prodotti di collocamento, affiancamenti "farlocchi" con colleghi che, senza qualificarsi al cliente, assistono al colloquio dalla scrivania vicina intervenendo se del caso per spingere la vendita. Affiancamenti effettuati da Direttori di Area direttamente con i Gestori Privati (ci domandiamo i Coordinatori Commerciali a cosa servano?), con l'unico scopo di monitorare e "spingere" le vendite ottenendo invece solo il risultato di seminare ansia e destabilizzare la serenità lavorativa dei colleghi, spesso portandoli anche a commettere errori pur di raggiungere il budget. Oppure, come segnalato da una filiale, colleghi adibiti al controllo ed alla verifica degli appuntamenti dei Gestori Affluent, costretti poi a fare da "delatori" alla direzione riferendo quanti e quali clienti si presenteranno e segnalando laddove non dovesse risultare al cliente un appuntamento calendarizzato invece nell'agenda del gestore! Rinnoviamo l'invito a tutti i colleghi ad operare nel pieno rispetto della normativa aziendale perché i provvedimenti disciplinari purtroppo non stentano a calare...

- Per quanto riguarda il mondo FILIALE REMOTA e FILIALE DIGITALE, per la prima abbiamo segnalato un aumento delle pressioni in termini di richieste di rendicontazione delle attività e degli obiettivi; per quanto riguarda invece la FILIALE DIGITALE, si segnala una forte rigidità nell'accoglimento delle richieste dei permessi, soprattutto di quelli richiesti per necessità improvvise e/o urgenze familiari, arrivando al paradosso di aver visto negare la richiesta di permesso anche in un caso in cui spettava di diritto per presenza di una situazione di gravità ex legge 104! Se quest'ultimo caso isolato è come tutti speriamo un errore, in ogni caso restiamo perplessi dalla possibilità procedurale stessa di negare i permessi spettanti per legge, che dovrebbero essere autorizzati di default.. In sostanza sui permessi, (così come sulle singole giornate di ferie come già segnalato più volte in passato), vige la regola del "tacito rifiuto" a priori da parte di Control Room, salvo eventuale intervento risolutivo di forzatura da parte dei singoli direttori. Abbiamo chiesto con forza anche maggiore sensibilità nell'affrontare le esigenze di part time in casi particolarmente delicati (situazioni gravi in famiglia o esigenze legate alla gestione dei figli in età pediatrica), evitando indebite pressioni ad accettare di lavorare anche le sere, pena il mancato rinnovo del part time stesso! I colleghi turnisti full time, anche questo lo abbiamo segnalato più volte, si trovano ad affrontare un carico di turni estremi e di sabati in costante ed inaccettabile aumento, ma la soluzione a questa criticità è aumentare il numero dei gestori nelle sale inserendo nuovi full time, non costringere il part time ad orari incompatibili con il proprio equilibrio familiare. E' stata inoltre segnalata la situazione delle lavoratrici e dei lavoratori, in particolare su Verona, per cui dopo sei anni terminerà l'indennità di mobilità, con l'azienda che ci ha comunicato che, pur in assenza di vincoli contrattuali, valuterà caso per caso le singole situazioni cercando di venire incontro alle esigenze dei colleghi. Ci permettiamo di suggerire in proposito anche l'apertura di nuove filiali digitali e l'aumento dell'organico (specie full time) come possibili soluzioni al problema.

Come al solito, con l'approssimarsi dell'estate, la difficoltà di fruire della formazione obbligatoria nei tempi stabiliti aumenta, con conseguente rischio di riduzione del PVR; sul tema abbiamo comunicato alcune incongruenze con caricamento di alcuni corsi completamente estranei alle mansioni svolte e scadenza degli stessi ben prima dei 60 giorni stabiliti: **invitiamo pertanto tutte le colleghe ed i colleghi a segnalarci eventuali situazioni anomale che provvederemo a sottoporre con solerzia alle Risorse Umane.**

Insomma, il clima è caldo, non per colpa di Caronte ma del solito anticiclone "budget"! Noi continueremo a vigilare e Vi invitiamo a segnalarci prontamente comportamenti anomali e vessazioni.

Vicenza, 30 luglio 2024

**I COORDINATORI TERRITORIALI E LE RSA AREA VICENZA
FABI/FIRST/FISAC/UILCA/UNISIN**