



TRIMESTRALE AREA LOMBARDIA NORD 25 NOVEMBRE 2024

In data 25 novembre 2024 si è tenuto presso la sala Cardinal Ferrari a Como l'incontro di trimestrale dell'Area Lombardia Nord. In rappresentanza della compagine aziendale erano presenti il CTPAR di area Laura Bernasconi, il responsabile del Personale della direzione Regionale Serena Alessio, Rita Riccobono per le Relazioni Industriali, il direttore commerciale Exclusive di direzione Emanuele Saponieri, Stefano Arpino per gli immobili ed il direttore Regionale della Lombardia Nord Daniele Pastore.

I dati commerciali forniti dal tavolo Aziendale hanno evidenziato buoni risultati per i settori Exclusive e Retail, mentre permane ancora un momento sfavorevole per il segmento Imprese, penalizzato dalla stentata partenza del Piano transizione 5.0, dai dati negativi sulla produzione a livello internazionale e da un generale immobilismo della clientela.

L'incontro è poi proseguito con la comunicazione dei dati trimestrali riguardanti il Personale. Si registra un calo del 5,3 % del personale anno su anno, mentre le filiali sul territorio commerciale sono passate da 80 a 73.

Si rileva ancora una diminuzione dei part-time concessi, passata dal 28,6% dello scorso settembre 2023 all'attuale 26,30% a conferma della scelta dell'Azienda, non condivisa dalle OOSS, di ridurre il numero di persone impiegate con quella tipologia di contratto.

Per ciò che riguarda il ricorso al lavoro flessibile si riscontra invece un aumento per l'Area che si attesta al +7.4% la percentuale del numero di colleghi che hanno usufruito di almeno un giorno di smart-working rispetto alla platea, dato riferito allo stesso periodo dello scorso anno.

La formazione ha un trend tendenzialmente in crescita come giorni uomo.

Sono state accolte 4 domande di trasferimento (3 per la BdT), il che evidenzia una leggera inversione di tendenza rispetto allo 0 dei primi 6 mesi del 2024, ma che altrettanto manifesta numeri ancora troppo esigui per soddisfare le richieste dei lavoratori.

Sul nostro territorio non è stato rilevato alcun tentativo di rapina.

Pressioni commerciali

Nel ribadire da parte nostra la continua pressione sul personale di Rete nella proposta commerciale, era nostro dovere chiedere delucidazioni sull'organizzazione degli appuntamenti nelle agende dei gestori, in riferimento ad alcuni incontri con la clientela che in azienda vengono definiti di 'qualità'.

Perché inserire questa caratterizzazione? Per i gestori dovrebbe essere una prerogativa essenziale la qualità per tutti gli appuntamenti.

Questa definizione ci è sembrata alquanto inusuale ma altrettanto utile a mascherare, di fatto, un incontro finalizzato esclusivamente ad una vendita sicura.

Il direttore commerciale ha risposto rimarcando l'importanza della relazione, dove il conseguimento del risultato commerciale è subordinato alla qualità del rapporto costante che

offriamo alla nostra clientela, un valore che la banca ha sempre sostenuto. In definitiva la vendita non può prevaricare un corretto rapporto costruito su un lavoro di relazione svolto con la massima attenzione e dedizione alla clientela.

Preso atto di tale dichiarazione non ci resta che ribadire quanto un'indebita pressione che spinga in modo inequivocabile ad una vendita forzata non sia in linea con la politica aziendale. Se solo si dovesse concretizzare una situazione di questo rilievo la banca è a disposizione per qualsiasi segnalazione tramite i canali previsti oppure per il tramite delle OO.SS..

Organizzazione del lavoro

Gli impatti derivanti dalla limitazione agli accessi ai dati della clientela hanno generato una legittima preoccupazione ed un'estenuante difficoltà nella gestione del lavoro. L'appesantimento generale delle procedure ha impattato maggiormente i colleghi in prima linea che hanno dovuto oltremodo tranquillizzare la clientela dovendo giustificare la lentezza del sistema, A tutto ciò si è aggiunto il timore nell'approccio al lavoro con la preoccupazione di violare permessi non consentiti.

L'azienda ha confermato il pesante impatto occorso durante i primi giorni post-intervento informatico, fenomeno gradualmente scemato nel giro di poche settimane.

Inoltre, il direttore regionale ha puntualizzato che il numero di reclami legati alla situazione contingente è stato irrisorio, fugando le nostre preoccupazioni su eventuali segnalazioni della clientela sull'operato dei colleghi.

Da parte nostra, senza ricercare comunque un colpevole, è indubbio che i controlli posti in atto hanno rallentato il nostro lavoro quotidiano e malgrado le rassicurazioni dell'azienda, l'aumentata 'burocratizzazione' dei processi comporta un aumento dello stress lavorativo che la RETE continua a scontare.

Formazione

Abbiamo segnalato ancora alcune situazioni in cui i colleghi si rassegnano nel NON chiedere permessi di formazione flessibile perché i responsabili non ne facilitano la concessione e non si spendono nel promuovere una programmazione adeguata dello smart-learning.

Riteniamo che questo stallo debba essere superato, da una parte con l'azienda che deve assumersi l'impegno di stimolare e supportare direttori nel concedere giornate di formazione flessibile, soprattutto senza pregiudiziali di ordine commerciale; dall'altra si invitano le persone a programmare lo smart-learning, anche con largo anticipo, e di segnalare eventuali anomalie dovute ad un'errata interpretazione della normativa a riguardo.

Contestazioni disciplinari

Non si registrano impennate sul numero delle contestazioni disciplinari. In generale l'argomento su cui vertono i vari provvedimenti riguarda il trattamento delle banconote false, motivo per cui l'azienda prevede un ulteriore intervento di sensibilizzazione nei confronti dei colleghi che maneggiano i contanti.

Altro argomento di contestazione è l'alterazione del questionario MIFID per potere proporre e vendere prodotti non adeguati al profilo del cliente, **una pratica assolutamente da evitare** e che mette a grave rischio sia il collega che l'azienda stessa.

Teti

Abbiamo raccomandato all'azienda di farsi garante del corretto e doveroso processo di comunicazione che i responsabili devono adottare a seguito di un eventuale rettifica dell'indicatore Teti, la cui modifica, ricordiamo, può incidere sul livello di complessità assegnata al gestore e sull'eventuale percorso professionale in essere.

Il Ctpar ha dichiarato di avere effettuato dei passaggi sui direttori con l'intento di rendere le persone informate sia sulla logica sottesa in TETI sia sulla trasparenza da adottare nei confronti dei lavoratori.

Impact

Richieste rassicurazioni sul possibile turn-over nella filiale di Como a cui ci è stato risposto che l'Azienda si sta adoperando per trovare un 'adeguato sostituzione da inserire nella filiale.

Immobili

Filiale di Erba

La filiale è sottoposta a ristrutturazione e recentemente i colleghi sono stati trasferiti nell'ala dell'immobile già rinnovato (New Concept). Purtroppo sono sorti diversi problemi nell'attivazione del riscaldamento e nella gestione dei fornitori in appalto per lavori non ancora conclusi.

Abbiamo segnalato i disagi ad Arpino ma ci siamo anche premurati di chiedere all'azienda di supportare a livello gestionale e di organizzazione una filiale che sconta spazi ridotti, un aumento del personale e di afflusso di clientela dovuto alla recente incorporazione di un'altra agenzia e l'introduzione dell'orario 4x9.

Filiale di Como

In risposta all'annoso problema legato al recupero e al ricovero delle cassette di sicurezza poste all'altezza di 3 metri, l'azienda ci ha confermato che è in procinto di individuare con il fornitore un sistema meccanico che permetta il maneggio delle cassette in completa sicurezza. Siamo fiduciosi nella risoluzione del problema ma meno propensi a pensare che si possa risolvere in tempi brevi. Sarà nostra cura sollecitare l'azienda ad ogni occasione di confronto.

Filiale di Bellano

Nel periodo 13 agosto - 9 settembre 2024 la filiale di Bellano è rimasta chiusa in attesa del responso in merito alla qualità dell'aria dopo la sostituzione del condizionatore.

Nel 2024 le pressioni commerciali non sono calate, al contrario sono incrementate in alcuni periodi dell'anno, mentre è sempre più difficoltoso conciliare i tempi di vita e lavoro: la stretta sui part time si muove in direzione opposta alle esigenze dei colleghi. I dati sull'erogazione della formazione sono migliorati ma manca ancora una forte e importante inclinazione alla cultura dell'apprendimento. Sarà inoltre fondamentale che l'azienda si spenda per ampliare i canali formativi e personalizzare l'offerta.

Ed inoltre dobbiamo evidenziare un aumento generale dello stress da lavoro correlato, legato oltre che alle pressioni commerciali, anche agli adattamenti sempre più frequenti che dobbiamo affrontare nel nostro lavoro quotidiano.

Il recente accordo sugli esodi sarà un altro banco di prova per l'indirizzo organizzativo di cui dovrà dotarsi un'azienda che avrà bisogno di una risposta importante dalle sue persone. E allora, perché è così faticoso impiegare tutti gli strumenti atti ad assicurare un costante supporto alle persone e a mitigare il sistematico logorio?

Como, 10/12/2024

**I COORDINATORI RSA E LE RSA AREA LOMBARDIA NORD
Fabi – First Cisl – Fisac/Cgil – Uilca - Unisin**