



Nella giornata del 14 Novembre 2022 si è svolto l'incontro di trimestrale dell'Area Sindacale Lombardia Nord, alla presenza dei responsabili commerciali e di quelli del personale.

È stata l'occasione per presentare ufficialmente Serena Alessio, nuova Responsabile del Personale Rete Regione Lombardia Nord.

Nella prima parte dell'incontro sono stati esposti i dati relativi all'andamento commerciale e agli organici rispettivamente da Emanuele Saponieri, anch'esso fresco di nomina come responsabile della Direzione Commerciale Exclusive, e dalla stessa Alessio.

PRESSIONI COMMERCIALI

Da parte sindacale si sono evidenziate le difficoltà che le/i colleghe/i incontrano nell'affrontare la gestione dei clienti in questo periodo particolarmente difficile, con i portafogli che evidenziano un segno negativo.

Abbiamo rappresentato il malessere diffuso nelle Rete, caratterizzata da una sempre minore presenza di personale a fronte di budget sempre 'sfidanti' e di una normativa MIFID2 da rispettare.

Ci è stato risposto che la situazione attuale è causata da un repentino cambiamento del mercato dovuto all'esplosione in poco tempo dell'inflazione e che l'attenzione della parte commerciale è focalizzata più sui comportamenti che sui risultati. L'Azienda ha ribadito che è primario stare accanto alle/i colleghe/i e che, se ci sono comportamenti non corretti da parte di qualche responsabile, occorre segnalarli in quanto è nell'interesse di tutti che le persone possano lavorare in un ambiente il più possibile sereno.

A tal proposito ricordiamo a tutte le colleghe e i colleghi che il C.C.N.L. del Credito in vigore sancisce (art 80 comma 9) che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'art. 41 comma 2 del medesimo C.C.N.L.

L'incontro è proseguito con l'esposizione da parte sindacale di alcune criticità:

FORMAZIONE

A fronte di 8 giornate da programmare, occorre un cambio di passo in quanto la media per collega è di 2 giornate. Si è ribadita la funzione decisiva della formazione usufruita adeguatamente, da una parte necessaria per la crescita delle persone, che acquisiscono competenza e padronanza della normativa sempre più stringente, e dall'altra particolarmente importante nei casi di cambi di mansione, questione cui porre particolare attenzione nell'immediato in funzione delle prossime uscite per esodo e pensionamenti.

ORGANICI

Il personale presente nell'Area è in continua diminuzione per cause diverse (dimissioni, trasferimenti, assenze prolungate per malattie psico/fisiche, etc..) ma, soprattutto, per pensionamenti ed esodi. A fronte di una richiesta di possibili sostituzioni la risposta dell'Azienda è stata del tutto insoddisfacente in quanto non sono

previsti nuovi inserimenti a breve.

AGRIBUSINESS

Abbiamo ribadito una serie di problematiche già oggetto di segnalazioni e di un focus specifico anche a livello nazionale.

La controparte si è resa disponibile a valutare particolari casi critici.

CONTRATTI IBRIDI

Abbiamo nuovamente evidenziato le problematiche legate alle colleghe/i che alla scadenza del contratto (2 anni) optano per essere assunti a full time in Azienda ed abbiamo reiterato la richiesta di trattenerle/i nella nostra Area per coprire la carenza cronica del personale.

FOL

A breve non sono previsti nuovi inserimenti ed è in corso un programma per la sistemazione delle postazioni.

ACCOGLIENZA EVOLUTA

A causa della carenza di personale e per la priorità che viene data al lavoro commerciale, abbiamo segnalato che nelle postazioni di accoglienza vengono svolte attività che richiederebbero un luogo più riservato. Questa situazione, oltre che ad aumentare il rischio di errore, potrebbe comportare sanzioni a carico dell'Azienda in materia di privacy.

RIUNIONI

Abbiamo richiesto all'Azienda di rivedere la quantità e la durata delle periodiche riunioni non sempre utili ai gestori e che a volte causano un rallentamento/blocco delle attività di filiale.

TRAFERIMENTI/CHIUSURE FILIALI

Abbiamo ribadito la necessità di colloqui preventivi (anche oltre i 7 gg) e trasparenti nei confronti delle/dei colleghe/colleghi interessate/i dai trasferimenti anche in previsione delle chiusure delle filiali che presumibilmente avranno luogo a partire dal prossimo marzo, nell'ottica di costituzione di nuove Filiali Digitali e successivamente in concomitanza con l'avvio previsto di Isybank. La controparte ha confermato il proprio impegno a colloquiare periodicamente il personale, precisando che nel corso dell'ultimo anno questa attività ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti.

IMMOBILI

Sono state portate all'attenzione del Responsabile Immobili di Regione diverse problematiche relative alla struttura fisica delle filiali e alla correttezza ergonomica delle postazioni dei gestori nelle filiali New Concept. L'Azienda ha preso l'impegno ad analizzarle e a darne un tempestivo riscontro. Inoltre, abbiamo ricevuto diverse segnalazioni relative alla precaria situazione delle pulizie riguardanti le strutture del territorio, dove addirittura abbiamo riscontrato che alcune/i colleghe/i si sono prodigate volontariamente a dare il loro contributo.

L'Azienda ha dichiarato di avere un numero esiguo di evidenze in merito, mentre da parte nostra sollecitiamo le/i colleghe/i a segnalarci evidenti situazioni di pulizie precarie ed esortiamo i Responsabili a comunicare le eventuali criticità.

COMUNICAZIONE INTRAZIENDALE

Che l'Azienda avesse problemi di comunicazione tra le varie Strutture era solo un sospetto, ma l'eccessivo ritardo dell'invio della comunicazione alla clientela, indicante l'inibizione per un mese all'accesso al caveau delle cassette di sicurezza della sede di Como di via Rubini, ha confermato i nostri dubbi.

Avendo un effetto sul PVR di filiale, abbiamo chiesto di intervenire sul parametro SEI OK in quanto influenzato negativamente dal numero di reclami pervenuti (e che perverranno) e dai giudizi negativi che impatteranno sulla Customer Satisfaction.

Lavoratrici e lavoratori continuano a farsi carico di molte difficoltà e sopperiscono a molteplici carenze organizzative e procedurali. Il malessere tra le/i colleghe/i è sempre più diffuso: ne è la conferma il fatto che riceviamo sempre più richieste di informazioni su possibili futuri accordi sugli esodi.

Abbiamo bisogno urgentemente di un aumento degli organici, una formazione esigibile e più efficace e riunioni che diano un valore aggiunto per fare sentire alle persone la vicinanza dell'Azienda in questo momento delicato e in continuo cambiamento.

Non abbiamo trovato risposte soddisfacenti a tutte le problematiche sottoposte che, a volte, dipendono anche da decisioni prese su altri tavoli.

Tuttavia, abbiamo incontrato interlocutori disposti all'ascolto e alla collaborazione per risolvere i problemi. Il dialogo e il coinvolgimento delle OO.SS. sono indispensabili poiché permette di rappresentare le reali condizioni di lavoro. Continueremo ad incalzare l'Azienda per quanto di nostra competenza al fine di restituire alle colleghe e ai colleghi un luogo di lavoro più sereno.

I COORDINATORI RSA E LE RSA DELL'AREA LOMBARDIA NORD

Fabi - First - Fisac - Uilca - Unisin