



**NON CI POSSIAMO PERMETTERE
CHE DIVENTI UNA PURA
FORMALITÀ...**

La semestrale deve costituire un importante momento di confronto per affrontare e cercare di risolvere con impegno e dedizione le problematiche segnalate.

Il 9 ottobre si è tenuto ad Acireale l'incontro semestrale della Direzione Regionale Sicilia. Come di consueto la riunione si è aperta con il saluto del Responsabile della DR Luca Natali che ha evidenziato le buone performance commerciali complessive, con particolare riferimento ai risultati nei comparti mutui a privati e Agos.

Il saldo netto negativo di 3.500 clienti (che deriva dalla perdita di 12.000 vecchi clienti a fronte di 8.500 nuove acquisizioni) sarebbe a giudizio del DR mitigato dal fatto che il cross-selling della nuova clientela è decisamente superiore rispetto a quello dei clienti fuoriusciti (1,2 contro 3,3).

Confortante, a suo dire, anche l'età media dei mutuatari (31 anni), l'aumento della quota di digitalizzazione e il miglioramento della raccomandazione delle "agenzie per te". Ancora deficitaria, in Sicilia, la quota rosa: 30% a fronte di una media banca del 51%.

Tante le osservazioni di parte sindacale, che riprendono considerazioni in buona parte espresse durante i precedenti incontri e rimaste purtroppo senza alcun concreto esito.

Con riferimento agli organici, le OO.SS hanno chiesto all'azienda di intensificare le politiche per nuove assunzioni, non solo al fine di compensare le uscite dei pensionamenti e delle adesioni al Fondo di Solidarietà, ma anche per incrementare numericamente e qualitativamente l'organico complessivo della DR Sicilia.

In particolare, considerata l'età e l'anzianità di servizio media nella DR, sarebbe auspicabile un processo di ricambio generazionale che prevedesse l'inserimento di giovani risorse ed un concreto piano di sviluppo occupazionale.

Motivo di riflessione deve anche essere il dato relativo alle recenti dimissioni di numerosi colleghi e la continua emorragia di clientela.

Sul tema dei carichi di lavoro, del relativo stress, delle pressioni commerciali e del clima aziendale ancora una volta l'azienda è stata invitata a mantenere alta l'attenzione e ad intervenire concretamente.

A proposito di clima e motivazione del personale, le OO.SS. siciliane avevano già auspicato che nelle competenti sedi di Gruppo venisse affrontata e definita, in un’ottica di armonizzazione e pari dignità, l’importante e sentita tematica degli inquadramenti dei colleghi ex Creval. Ci auguriamo che la questione, più volte sollecitata dalle scriventi organizzazioni trovi finalmente soluzione!

E’ stato fatto rilevare come l’attuale combinazione di ritmi e carichi di lavoro – particolarmente gravosi – impatti maggiormente sulla condizione di genere femminile, rendendo difficoltosa la conciliazione dei tempi vita/lavoro. Molto problematica appare in particolare la gestione e il caricamento dei bancomat evoluti nel rispetto dei canonici orari di lavoro e della normativa in vigore.

Le OO.SS hanno sollecitato ancora una volta l’azienda ad attuare prontamente una razionalizzazione ed ottimizzazione quali/quantitativa dei portafogli dei gestori imprese, family e premium, oggi spesso sbilanciati ed obiettivamente ingestibili da parte dei colleghi. Particolare attenzione viene richiesta nei confronti delle filiali da tre unità che presentano una maggiore necessità di supporto anche dalle strutture di Direzione e per le quali si auspica un pronto incremento di organico.

Le OO.SS, come peraltro già segnalato nella precedente semestrale, continuano a lamentare gravi difficoltà operative nei processi che risultano lenti ed obsoleti, con particolare riferimento alla piattaforma informatica utilizzata nelle filiali. Pesanti le criticità riscontrate anche nell’utilizzo della firma tramite OTP.

Si ritiene non più procrastinabile lo snellimento di processi e procedure che causano ingolfamenti a carico della rete e delle strutture centrali di DR e disappunto da parte della clientela, come avvenuto in occasione della campagna mutui degli scorsi mesi. Le OO.SS continuano altresì a rilevare non puntuali interventi da parte dell’Help desk.

Si segnalano, inoltre, comportamenti non in linea rispetto a quanto previsto in tema di politiche commerciali, come ad esempio l’invio di comunicazioni e-mail nei confronti dei dipendenti dai toni molto pressanti, così come pilotage, continui forecast e call spesso non pianificate o “urgenti”. Altra preoccupazione delle OO.SS. nasce dall’elevata incidenza delle giornate di malattia e da straordinari e banca delle ore maturati e non fruiti.

Rinnovando quanto già enunciato nel verbale di chiusura della precedente semestrale, le OO.SS., con riferimento agli inquadramenti, sollecitano nuovamente l’azienda ad una puntuale verifica in tale ambito per i RDF, nonché l’invito a fornire, come già sottolineato in precedenza, **una adeguata e non differibile formazione in presenza in ambito controlli, antiriciclaggio e procedura fidi.**

Nello specifico contesto crediti, con evidenza riscontrata a queste OO.SS dalle filiali, l’azienda è stata invitata a rivedere le modalità di rinnovo delle posizioni con fido di carta di credito scadute in data 30/06/2023. Data la rilevanza numerica delle posizioni, sarebbe di grande supporto il ricorso al rinnovo massivo con revisione semplificata, tenuto conto del modesto importo generalmente accordato nonché della tipologia di fido concesso.

In tema di formazione le OO.SS. chiedono di continuare ad investire in tale ambito, con un ripristino della relativa fruizione in presenza piuttosto che da remoto. E’ richiesta anche una maggiore attenzione

affinché venga mantenuto il rispetto degli accorgimenti operativi volti ad agevolare la pianificazione e la fruizione dei corsi, prevedendo la possibilità di effettuare gli stessi in spazi dedicati e/o protetti quali salottini ed uffici momentaneamente non occupati, come peraltro previsto dalla lettera a latere dell'accordo su formazione finanziata del 19/07/2022. Le OO.SS invitano l'Azienda a concordare con i RDF la fruizione dei corsi per meglio gestire ed organizzare la filiale, cosa ancor più critica nelle agenzie composte da tre o quattro risorse.

Nelle giornate immediatamente successive all'incontro è poi emersa la problematica del trasferimento delle funzioni centrali della DR Sicilia dai locali di via Sclafani a quelli di piazza Duomo in Acireale. Le OO.SS. fanno rilevare le notevoli ricadute di questa decisione aziendale in termini logistici ed economici con inevitabili disagi a carico delle decine di colleghi coinvolti (Ztl, assenza di parcheggi, traffico veicolare). Chiediamo all'azienda di valutare la possibilità di istituire un servizio di navetta collettiva (come peraltro già in uso in altre realtà di CAI) e contestualmente di stipulare una convenzione per il parcheggio.

Le OO.SS. e la Delegazione Aziendale si sono confrontate anche in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro. E' stata segnalata la necessità di migliorare la pulizia ordinaria e richiesta la programmazione di interventi periodici di sanificazione/disinfestazione dei locali sia della Filiali che della Direzione Regionale.

In tema di sicurezza le OOSS, a seguito dell'incontro indetto in data 06/10/2023 con le RLS sul 4watch, hanno invitato l'azienda a coinvolgere sia le RSA che gli RLS nelle attività di sperimentazione del nuovo protocollo comunicato.

Al termine della riunione le Organizzazioni Sindacali hanno ritenuto di non sottoscrivere il verbale della semestrale proposto dall'azienda perché ritenuto non esaustivo.

Le OO.SS della DR Sicilia di Crédit Agricole Italia

Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca Unisin