



STOP alle pressioni commerciali!
L' emergenza sanitaria non è finita

Milano 13 maggio 2020

Nell'imminenza delle riaperture dei settori economici che saranno disposte con decorrenza 18 maggio e del cosiddetto "Decreto Rilancio" da 55 MLD, si è tenuta nei giorni scorsi la riunione della Commissione Paritetica sulle Politiche commerciali tra OOSS e funzioni HR, alla presenza del responsabile Direzione Retail Stefano Aquilino. L'incontro era stato preceduto di qualche giorno da un'animata call conference di aggiornamento con le funzioni aziendali in cui abbiamo riportato il malcontento che si respira in rete.

È evidente che le nuove campagne di incentivazione approvate per 50 "risk takers", che si divideranno già nel corso d'anno più di 5 milioni di euro di montante relativi al "bonus pool" 2019, stanno inebriando responsabili commerciali e di DT. Da ciò conseguono effetti deleteri scaricati sulla rete, costretta a dover sostenere in piena emergenza sanitaria inutili, eccessive e disomogenee pressioni commerciali veicolate tramite comunicazioni con richieste di report artigianali, contatti, previsioni di vendita reiterate e monitoraggio anche a livello individuale.

Il tutto viene attuato utilizzando i "moderni pizzini" delle telefonate e degli strumenti di connessione a distanza, affiancati da mail che ripropongono quelle classifiche tra filiali e gestori in precedenza pubblicate sulla Report Room. Sono strumenti artigianali e improvvisati, drammaticamente scaricati sui colleghi della rete mediante:

- telelavoro senza orari, senza diritto alla disconnessione, senza riconoscimento del buono pasto,
- applicazione approssimativa e quindi pericolosa delle misure di contenimento del contagio, quali smart working, distanziamento sociale e interpersonale, utilizzo DPI e tutele per le condizioni di fragilità. Sono misure decise malamente dalle DT e dalle Direzioni commerciali che pensano ai loro obiettivi, anche personali, ignorando la vera finalità: la tutela della salute pubblica e dei lavoratori.

Dove sono le funzioni HR? In Creval la cd FASE 2 di graduale ritorno alla normalità sembra sia stata subito sostituita da una FASE 3, o addirittura 4, con carichi di lavoro da pieno regime e budget invariati da recuperare quanto prima... come se in questi ultimi due mesi non fosse successo nulla! Intanto ci sono clienti infuriati che, anche per colpa di media irresponsabili, continuano a confondere il banchiere con il lavoratore bancario a cui raramente, in questo periodo, è stato rivolto un plauso per la dedizione e l'impegno dimostrati nel presidiare un servizio considerato essenziale.

Abbiamo pertanto ribadito all'Azienda la necessità di produrre politiche commerciali omogenee su tutte le DT, rispettose della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, affrontando da subito le inefficienze organizzative. Bisogna intervenire su un potenziamento delle funzioni aziendali che affrontino la complicata normativa di emanazione statale al fine di facilitare e snellire le relative procedure per rispondere ai principi di celerità e semplificazione richiamati dalle parti sociali e dalla stessa associazione bancaria. La task force che avevamo proposto all'Azienda, che peraltro la stessa circolare 2650 individua proprio nelle risorse della DT, è stata

istituita utilizzando anche personale di rete già gravato da numerose incombenze e che in molti casi si trovano ad operare senza alcun doppio controllo, con elevato rischio di errore.

L'Azienda ha risposto alle nostre evidenze attribuendo gli evidenti ritardi all'emergenza sanitaria. I colleghi della rete vanno garantiti da queste inefficienze e non perseguitati dalle pressioni delle DT prima e, chissà, perseguiti poi da contestazioni disciplinari: su questo crinale si lacerano i rapporti interni. Ribadiamo che questa situazione colpisce tutti: la rete ma anche gli uffici interni. Certo le pressioni commerciali in senso stretto toccano solo la prima, ma è una situazione in cui siamo comunque tutti perdenti.

Ancora una volta, quindi, chiediamo con fermezza uno STOP immediato alle pressioni commerciali e auspichiamo che l'azienda si concentri sul miglioramento e l'efficientamento dell'organizzazione del lavoro. Da parte nostra, oggi più che mai, continueremo a difendere la salute psico-fisica dei lavoratori... anche con metodi forti, se necessario!

Delegazioni Sindacali del Gruppo bancario Credito Valtellinese
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN



13 maggio 2020

Al Direttore Generale Creval
Dr. Luigi Lovaglio per conoscenza
Al Responsabile Direzione Risorse Umane
Dr.ssa Raffaella Cristini
Al Responsabile Servizio Politiche del Lavoro,
Remunerazione e Welfare
Dr. Paolo Liguori

Signor Direttore Generale,

abbiamo letto nell'ultima sua chat del 7 maggio con i dipendenti che ci sarebbe stato un confronto con le Organizzazioni Sindacali in relazione al Piano industriale "2019-2023 "Sustainable Growth". Con tutta la franchezza e brevità che la contraddistingue ci corre l'obbligo di ricordarLe che

non c'è stato alcun tipo di confronto
ma solo una illustrazione, analoga a quella fatta alla comunità finanziaria.

Stiamo ancora aspettando, nel rispetto delle previsioni contrattuali, la partenza della relativa procedura contrattualmente prevista per discutere delle ricadute sul personale del Gruppo: questo si chiama confronto!

Sempre con franchezza e brevità Le evidenziamo che, a fronte di “pacche sulle spalle”, messaggi ed attestazioni di gratitudine per il loro operato e la continuità del servizio reso alla clientela, la Rete versa tuttora in condizioni emergenziali di disagio e difficoltà, il tutto aggravato da insistenti pressioni che continuano a

- diffondere report locali
- richiedere “previsioni” di vendita
- produrre e diffondere “classifiche” di ogni genere
- effettuare continue e prolisse riunioni commerciali (anche fino a tre a settimana...) spesso non convocate con adeguato preavviso ed organizzate fuori dall’orario di lavoro.

Evidentemente i risultati economici (vedi bonus pool 2019) stanno inebriando qualcuno producendo fantasie, finora nascoste per solo pudore, ma raramente supportate da effettive capacità manageriali, organizzative e di gestione delle risorse umane.

I colleghi sono spesso costretti a lavorare senza orari, nelle difficoltà di un ambiente domestico, con strumenti tecnologici non sempre adeguati, con un numero ridotto di risorse rispetto a quelle realmente assegnate. Gli esausti Responsabili di filiale ed i gestori sono da tempo costretti a rincorrere quotidianamente non soltanto gli obiettivi commerciali ma anche le pesanti incombenze amministrative e gestionali sempre più gravose, avvolgenti e rischiose in termini di responsabilità personale.

Tornando al Piano industriale, più volte annunciato, ma mai praticato sul lato sindacale, della proclamata “redistribuzione” sulla rete delle 240 unità, a quasi un anno dal varo del nuovo piano industriale si è persa ogni traccia e quasi neppure si parla più.

Con spirito costruttivo e nell’interesse di tutti, attendiamo fiduciosi concreti segnali che ci consentano di recuperare presto serenità operativa, entusiasmo e reale produttività.

Un bel segnale in questo senso sarebbe il riconoscimento di un VAP 2019 commisurato agli enormi sforzi profusi da tutto il personale nel raggiungimento degli importanti risultati di bilancio.

Distinti saluti

Delegazioni Sindacali del Gruppo bancario Credito Valtellinese
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN