

L'anno vecchio è finito ormai ma ancora qualcosa qui non va

Milano, 2 febbraio 2021

Con l'inizio del nuovo anno nel Gruppo Creval alle problematiche dello scorso anno se ne sono aggiunte di nuove, ad ulteriore dimostrazione che senza un'organizzazione seria del lavoro che non tenga conto soltanto della ricerca dell'utile a tutti i costi non si va da nessuna parte. Le recenti novità introdotte con le Circolari aziendali di gennaio sono avvenute senza alcuna seria preparazione preventiva in termini di addestramento, formazione, attribuzione di ruoli e definizione di responsabilità, lasciando avvalorare chi ritiene che l'unica strategia aziendale interna sia quella dello "scaricabarile".

Pressioni commerciali e...

Nonostante la crisi pandemica e la conseguente incertezza sociale abbiano fortemente influenzato al ribasso la propensione al debito delle famiglie italiane – secondo fonti EURISC rispetto allo scorso anno c'è stata una contrazione nazionale del 24,7% per le richieste di prestiti personali a fronte di un incremento del 2,8% per richieste di mutui e surroghe - da inizio anno è iniziata un'intensa attività di call giornaliera, che interessa tutte le colleghe e i colleghi delle agenzie dove devono essere presentati e argomentati dati di cui le D.T. hanno già contezza, e che paradossalmente porta via tempo al "lavoro produttivo". Mancano i consuntivi di fine anno, mentre il tutto sembra lasciato alla libera intraprendenza delle DT senza una chiara linea di lavoro aziendale comune con regole chiare e definite per tutti. La nuova attività del Bonus 110% è partita con la relativa campagna pubblicitaria ma, nonostante quanto più volte affermato, non è stata svolta alcuna preparazione mirata ed operativa ai colleghi che devono dare consulenza ai clienti.

Pericolose pressioni burocratiche

L'azienda nei mesi scorsi si è più volte ripromessa di voler snellire e semplificare l'attività operativa e gestionale nelle agenzie che avrebbero dovuto svolgere prevalentemente un'attività commerciale. Ecco alcuni risultati:

- La nuova procedura Bonifici Estero è partita senza informare i clienti ma, cosa ancora più grave, senza preparare adeguatamente i colleghi per l'espletamento di alcune pratiche (Vedi Allegati 33 e 60 alla Circolare 2673), dove manca del tutto la definizione delle responsabilità e, a maggior ragione, della necessaria formazione in materia antiriciclaggio. Un semplice esempio: a che titolo il gestore mette la propria firma a fronte di dati dichiarati dal cliente e in gran parte non verificabili? Invitiamo nel frattempo i colleghi a firmare solo per bene firma e poteri apponendo in modo chiaro tale dicitura. Escludendo in primis che queste pratiche vengano espletate allo sportello direttamente dal gestore base come in alcuni casi si è anche tentato di fare, il gestore che segue il cliente interessato ha tutti i diritti di pretendere la formazione necessaria nonché i chiarimenti dai Servizi preposti. La normativa in materia sarà sicuramente cambiata ma il problema evidente è la mancanza di organizzazione, insieme a una continua riduzione del personale, che non possono essere scaricati *tout court* sui colleghi con inevitabile allungamento dei tempi di lavorazione delle pratiche e crescenti tensioni, per usare un eufemismo, con la clientela.

- Gli aggiornamenti procedurali nella concessione e applicazione calcolo ΔNPV mancano della necessaria attività formativa mentre crescono gli AVR Fascia Media e Fascia Alta che devono esser lavorati dai Gestori (tale compito sembra una peculiarità SOLO del nostro istituto) spesso senza preparazione che gli permetta di svolgere con professionalità e senza rischi tale attività.
- La nuova Circolare 2768 in materia di Rappresentanza in atti pubblici e privati, con le nuove modalità di accertamento poteri in capo a singoli soggetti, è vaga ed ambigua. Il fatto che l'Azienda possa attribuire tali poteri indipendentemente dall'attribuzione funzionale presso una specifica Unità operativa, in una pesante situazione di carichi di lavoro, difficoltà nello smart working ed emergenza Covid, lascia perplessi e preoccupati. Gli atti pubblici e privati sono svariati - non si tratta di soli mutui -; la competenza e le verifiche richieste per firmare con cognizione di causa (e senza rischiare problemi successivi seri con l'azienda) non sono da dare per scontate.
- Si susseguono poi diverse campagne chiamate commerciali ma che di commerciale hanno ben poco, come quella sulla Privacy, quella sui Documenti Scaduti e la Morning 2021 – Termine Moratorie

Continua riduzione del personale

L'unica cosa che le colleghe e i colleghi vedono del Piano industriale presentato alla Comunità finanziaria nel 2019 e mai messo a confronto sindacale con le OOSS, è quello della **continua riduzione del personale**. Il Piano industriale prevede una riduzione di "300 risorse" entro il 2023. Mancano dati precisi al momento ma sembra che questo obiettivo sarà raggiunto ben prima dei termini previsti.

Tutto questo però, senza un'adeguata riconfigurazione aziendale che possa far fronte alle carenze di personale, crea una situazione di emergenza permanente, con la continua creazione di task force, non più solo commerciali, che nell'immediato riducono il personale delle agenzie visto che l'obiettivo del Piano industriale di riallocare 240 risorse sulla rete è, chissà perché, caduta nel dimenticatoio.

La crisi pandemica è stata purtroppo utilizzata da questa azienda con politiche divisive tra i lavoratori:

- i colleghi degli uffici interni sono stati in gran parte lasciati a lavorare quasi esclusivamente a casa, e la chiusura di diversi stabili non fa pensare a un rientro immediato che, nonostante la pandemia, sarebbe comunque possibile nel rispetto delle normative sanitarie;
- i colleghi della rete sono invece stati quasi sempre costretti a lavorare in agenzia, in condizioni proibitive, spesso senza il rispetto delle raccomandazioni di legge a tutela dei lavoratori fragili e di chi ha carichi di famiglia per favorire lo smart working. Sono diversi i casi in cui molti colleghi, a causa dell'ordinaria attività in situazione di carenza personale, non hanno potuto svolgere diverse attività formative obbligatorie perdendo le relative abilitazioni.

Una cosa però accomuna i lavoratori del Gruppo Creval: in tutti i settori colleghe e colleghi che si dimettono o vanno in pensione non vengono sostituiti creando una situazione ormai insostenibile per chi è rimasto. Smart working più volte negato, richieste di part time inevase e difficile gestione delle ferie di cui parleremo in un prossimo comunicato sono solo "la punta dell'iceberg".

Tutti i colleghi sono allo stremo, diventa necessario intervenire, su questi argomenti abbiamo chiesto un incontro con l'Azienda.