



CREDIT AGRICOLE CARIPARMA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

DIREZIONE ROMAGNA in capitoli

PREMESSA: il tempo passa ma la situazione non migliora, sono trascorsi mesi dalle migrazioni e ci si trascina continuamente i problemi operativi, a distanza di tre mesi dal nostro ultimo “incontro semestrale” continuano le forme di pressione commerciale sui colleghi. La situazione è talmente intricata e complessa che per la prima volta abbiamo pensato di fare un comunicato diviso in capitoli:

Capitolo 1: “fare e disfare è tutto un lavorare”

“Fare e disfare è tutto un lavorare” è un vecchio adagio popolare che evidenzia un lavoro fine a sé stesso che non produce risultato e rispecchia, purtroppo, la situazione che stiamo vivendo nella nostra DR.

Sono passati circa 7 mesi dalla prima migrazione (Cesena) e 5 dalla seconda (Rimini) e le scrivanie dei colleghi continuano ad accumulare problematiche in attesa di essere evase.

Si va da cose anche banali, come la “semplice” (il virgolettato è d’obbligo) estinzione di un rapporto di cc che non può essere completata in quanto collegata ad una posizione nowbanking multipla, alle successioni in sospeso che si trascinano da ormai troppo tempo, all’impossibilità di aprire rapporti di cc trasferiti da altra filiale mantenendo come sarebbe ovvio le stesse condizioni, una situazione insomma in cui persino l’estinzione anticipata di un CD può diventare un problema.

Evidenti disfunzioni organizzative interessano anche il rapporto tra uffici e filiali con abnorme e continua perdita di tempo. Citiamo solo come esempi certamente non esaustivi: l’invito ai titolari a recuperare i contratti di mutuo della clientela recandosi presso le ex Direzioni per accoli, rinegoziazioni dei tassi o rimodulazioni degli stessi Mutui - le comunicazioni carenti (attenzione !!!) sulla consistenza degli investimenti in polizze - l’impossibilità di certificare interessi e spese dal 1/1/2018 al giorno di migrazione per dati non migrati - il fatto che si presentano in filiale clienti con la tessera Bancomat “bloccata” per “conto in estinzione” senza che il cliente abbia chiesto la chiusura del rapporto, ecc

Potremmo riempire l’intera pagina, ma quali sono i motivi di questa situazione ??

Tre processi di migrazione (due dei quali nella nostra DR) nell’arco di soli sei mesi, hanno portato a dare come risolti una serie di problemi che invece oggi riemergono giorno dopo giorno, scontrandosi con processi/procedure poco flessibili.

L’impegno dei colleghi è altissimo, ci si trattiene in filiale e negli uffici fino a tardi (**sul rispetto di orari e straordinario rimandiamo a quanto sotto**) ma la sensazione è di girare a vuoto. L’impossibilità di dare risposte alla clientela a distanza di mesi da quando ci viene posto il problema appare poco rispettoso, non è in linea con gli standard del nostro istituto e pregiudica enormemente il rapporto commerciale.

Persino sotto l’aspetto commerciale, se da un lato viene chiesto di produrre i risultati dall’altro vi è una carenza di strumenti. Si pensi anche solo al fatto di non avere, ancora oggi, a fronte di necessità emersa a dicembre, uno strumento/opzione commerciale a supporto della rete per fornire risposta alla clientela che chiede soluzioni alternative a fronte dell’aumento dei canoni dei cc/cc online. Si procede “passo a passo”, caso per caso, senza una azione strutturata a fronte, peraltro, di una clientela che si sposta e cambia con un click.

Il cercare di rimediare quotidianamente a tutte queste problematiche, spesso senza neppure riuscire a produrre un risultato per mancanza di risposte, **COSTITUISCE UN IMPEGNO COSTANTE E SFINENTE CHE VANIFICA APPUNTAMENTI E RISULTATI** (tra l’altro come da noi evidenziato nel comunicato precedente, con i preposti al commerciale che nel rapporto con i colleghi tendono ad ignorare queste difficoltà); è come se da un lato cercassimo di fare affluire dell’acqua (acquisition, apertura di nuovi rapporti, retention, ottimizzazione degli investimenti) e dall’altro



CREDIT AGRICOLE CARIPARMA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

avessimo uno scarico aperto (carenza di risposte e disservizi di cui sopra) che porta ad un allontanamento della clientela e svuota la portata di tutto l'impegno profuso.

Per non parlare poi di come tutto questo incide sul grado di soddisfazione della clientela nel suo complesso che a nostro avviso sta precipitando ai minimi storici.

Nell'incontro semestrale (dicembre 2018) avevamo segnalato questa situazione e ci era stata annunciata la creazione di un SUPPORTO OPERATIVO specifico per la DR Romagna partito lo scorso 2 gennaio ma con una durata a termine prevista al prossimo fine marzo.

È lodevole ed importante l'impegno che i colleghi destinati al supporto operativo stanno mettendo in questa attività ma anche il loro non è certo l'ufficio "miracoli", molti problemi continuano ad essere irrisolti e, giorno dopo giorno, il rischio è che diventino persino ignorati senza un costante monitoraggio ed una volontà risolutiva. L'attività e l'impegno dei colleghi che sono al SUPPORTO OPERATIVO è **condizione necessaria ma non sufficiente** per dare risposte e soluzioni a tutte le problematiche che ci trasciniamo. Abbiamo chiesto di rivedere la scadenza di marzo e ci è stata comunicata l'intenzione di prorogarlo seppure con interventi organizzativi che ne potrebbero modificare le caratteristiche.

INSIEME A TUTTE QUESTE DISFUNZIONI DI CARATTERE ORGANIZZATIVO GENERALE VE NE SONO ALTRE PIÙ SPECIFICHE CHE ELENCHIAMO SEMPRE A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO:

..... IN PARTICOLARE SUI GESTORI

PORTAFOGLI SCOPERTI: Abbiamo segnalato che ci risultano numerosi portafogli scoperti nella rete filiali, questo comporta che gli stessi devono essere frazionati e presi in carico da altri colleghi con dispersioni, ritardi, lamentele dei clienti, ancora una volta continue perdite di tempo e scarsi risultati.

POLI AFFARI: stiamo sfiorando la tragedia, i colleghi dei Poli Affari sono "sequestrati" in ufficio, non sono coadiuvati da nessuno per evadere gli impegni amministrativi/burocratici, seguire le pratiche della clientela, gestire le presentazioni di portafoglio, ecc... Da ultimo è cessata per i Poli Affari sia la riclassificazione dei bilanci (poi ripresa) che la predisposizione dei contratti contribuendo ad amplificare ulteriormente una situazione già prima "drammatica". Una situazione che a nostro avviso non consente nemmeno una corretta gestione del rischio (revisioni e altro). Su questo abbiamo chiesto che al più presto si valuti di inserire nei Poli colleghi dedicati al supporto amministrativo, sul modello esistente in Banca Impresa. Al momento ci è stato risposto che sono in corso inserimenti di colleghi che, pur in sostituzione di altri dipendenti e ciascuno con un proprio portafoglio, provengono dal "perimetro old" di Cariparma e pertanto dovrebbero fornire un utile supporto all'operatività dell'intero Polo.

Dai POLI ai GESTORI AFFARI DI FILIALE: abbiamo chiesto che venga estesa anche ai Gestori Affari di Filiale la possibilità di effettuare la riclassificazione dei bilanci in remoto per liberare la loro operatività nei confronti della clientela.

FORMAZIONE NUOVI GESTORI: dai nuovi family appena inseriti nel ruolo si pretende una immediata operatività a 360 gradi, e l'azienda si stupisce poi persino del fatto che il family appena nominato non utilizzi il Tool Mutui. Mancano i passaggi formativi, siamo passati dalla formazione in aula alla formazione online ed ora alla formazione modello "pacca sulla spalla". Abbiamo portato ad esempio la situazione dei Family ma il discorso non cambia, nella sostanza, per le altre figure, Premium, ecc...

APPUNTAMENTI & BUDGET: una interpretazione fantasiosa in proposito farebbe risalire gli appuntamenti e budget ad un obbligo di CCNL e prefigurerebbe quindi eventuali mancanze come un venire meno agli obblighi contrattuali. Si tratta di una "visione fantasiosa e distorta" che evidenzia ancora una volta come non si stia trasmettendo correttamente ai colleghi il modello organizzativo aziendale ma lo si trasformi invece in fonte di ansia e pressione.

ALTRI ELEMENTI ORGANIZZATIVI:

FERIE: Abbiamo segnalato alla Direzione che vi potrebbero essere difficoltà organizzative in merito



CREDIT AGRICOLE CARIPARMA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

alla gestione delle Ferie, sia in filiali di piccole/medie dimensioni in cui le ferie possono sovrapporsi con altre forme di permesso (maternità, 104, ecc...) sia su filiali a grappolo che hanno in carico la filiale "acino", tra cui il caso di grappolo con più filiali "acino" e organico complessivamente ridotto. Su questo è importante l'attività di coordinamento e di supporto da parte degli HR che ci confermano essere già in corso d'opera.

Capitolo 2: PRESSIONI COMMERCIALI, ovvero tutti a dire come si fa ma poco rispetto per chi fa

..... FORECAST, FORECAST, SEMPRE FORECAST MA TELEFONICI !!!!

Potremmo anche chiamarla "la vessazione dei gestori", nel senso che dopo le nostre segnalazioni alla Commissione Politiche Commerciali di Gruppo e il precedente comunicato se da un lato è cessata la richiesta formale dei Forecast dall'altro si sono moltiplicate le telefonate ai gestori. I gestori ricevono le telefonate di ogni Specialista Prodotto (e sono tanti) che sollecita una risposta sul Forecast, più telefonate spesso giornaliere magari anche per più giorni di seguito.

Abbiamo semplicemente trasmesso all'azienda la richiesta che ci arriva da tanti gestori, quella di LASCIARLI LAVORARE !

Evidentemente non ci si rende conto che questo modo di operare oltre che essere in contrasto con le previsioni normative (la richiesta di Forecast è scorretta sia che avvenga su tabulati sia che avvenga verbalmente via telefonica) comporta un notevole dispendio di tempo ed energie distogliendo dalla normale attività.

Oggi poi si chiedono persino i Forecast suddivisi per "fonte", liquidità, riqualificazione, generazione masse, **commissioni**, ecc... Anche qui, oltre alla scorrettezza dell'intervento si tratta di analisi che meriterebbero le capacità di "Mago Merlino" e che comunque comportano un dispendio di tempo notevole, tutto tempo sottratto alla relazione con il cliente.

Abbiamo provveduto a segnalare anche questo scorretto modo di procedere alla Commissione Politiche Commerciali e chiediamo che venga a cessare in quanto contrario alle regole.

..... A PROPOSITO DI PROGRAMMAZIONE COMMERCIALE

Un altro elemento che abbiamo segnalato alla Direzione è che, se da un lato si chiede ai Gestori di programmare per tempo i loro appuntamenti, dall'altro non esiste pianificazione delle riunioni.

Si continuano a organizzare Call con solo un'ora di anticipo, obbligando a rinviare gli appuntamenti fissati;

Si fissano riunioni il giorno prima per il giorno dopo obbligando di nuovo a rinviare gli appuntamenti.

Si parla tanto di pianificazione e poi si costringono i Gestori a richiamare i clienti per annullare gli appuntamenti per Call e riunioni fissate senza anticipo e senza programmazione

SI CHIEDE PROGRAMMAZIONE E SI AGISCE CON IMPROVVISAZIONE.

..... RISPETTO DI MIFID E NORME AZIENDALI VENGONO PRIMA DEGLI OBIETTIVI

Ci è arrivata segnalazione di mail in cui si sollecitano i risultati su UPFRONT e GLOBAL senza nemmeno ricordare il rispetto del profilo Mifid o altre in cui il rispetto del profilo Mifid dei clienti e delle norme aziendali in vigore con riguardo all'età della clientela vengono citate solo dopo l'obiettivo.

Tocca a noi ricordare che ogni proposta finanziaria deve coniugarsi con il rispetto del profilo Mifid e delle norme aziendali ?? Che viene prima di qualsiasi obiettivo di conversione della liquidità e non certamente dopo ?? Su certi messaggi saremmo curiosi di sapere come la pensano le funzioni aziendali preposte come Compliance e altri, questo perché il combinato delle pressioni commerciali continue e dei messaggi che dimenticano o mettono al secondo posto il rispetto della normativa a nostro avviso è come l'effetto della nitro mischiata alla glicerina.



CREDIT AGRICOLE CARIPARMA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

..... AGENDA “TIPO” DELLE ATTIVITÀ DEL GIORNO

Tema già affrontato nello scorso comunicato.

L'interpretazione si è “raffinata” ma le agende tipo proposte stridono con la normale giornata di lavoro.

Il “briefing mattutino” viene previsto alle otto (il nostro orario di lavoro inizia alle 8,20) ma la cosa più grave a nostro avviso è che l'attività di programmazione viene spostata a partire dalle ore 17, dando quindi per scontata una giornata tipo molto lunga, e qui torniamo al discorso degli straordinari che ormai straordinari non lo sono più.

Anche su questo abbiamo inviato una comunicazione alla Commissione Politiche Commerciali di Gruppo

..... INVASIONI DI CAMPO

Ci viene segnalato che, oltre alle normali problematiche sulle ferie, vi sia chi si propone per dare una interpretazione propria della Circolare aziendale, magari limitando a priori le ferie nel periodo estivo o persino mancando di rispetto alle mamme che intendono utilizzare un residuo di maternità per assistere il figlio durante il periodo estivo dicendo che qualora non si trovi la soluzione in filiale si potrà considerare anche l'ipotesi trasferimento (qua non esiste un nido aziendale e chi ha una famiglia sa bene che in agosto non sono tante le strutture disponibili).

Su questo ricordiamo che esiste un mansionario aziendale dal quale non ci risulta che la competenza su organizzazione delle ferie ed assenze vada in capo agli RCZ ma alla DR in concerto con gli HR, sarebbe bene che ognuno cercasse di fare al meglio il proprio lavoro evitando di fare danni su quello che non è di propria competenza.

Capitolo 3: LO STRAORDINARIO

I (nostri) CONTI NON TORNANO

Da una nostra analisi dei tabulati dello straordinario se da un lato ravvisiamo che nella nostra DR ve ne è un utilizzo costante dall'altro, a nostro avviso, le ore non combaciano con quello che ci risulta essere l'impegno effettivo dei colleghi.

Invitiamo a segnare tutto lo straordinario che viene effettuato. È evidente che avere una corrispondenza fra l'effettivo lavoro svolto e lo straordinario caricato in procedura, visto anche tutto quanto abbiamo scritto sopra, è interesse di tutti.

Come sopra evidenziato abbiamo sollecitato l'azienda al rispetto delle norme, a non fissare riunioni in Pausa Pranzo o con inizio dopo l'orario di lavoro, a non diffondere “agende tipo” in cui la giornata di lavoro inizia alle 8 (otto) del mattino e l'ultima attività del giorno inizia alle 17 e quindi finisce ben oltre l'orario previsto

Ricordiamo a tutti i colleghi che noi con l'azienda ci confrontiamo sulla base delle ore che risultano effettivamente caricate in procedura, per cui se le ore effettivamente fatte non trovano riscontro con quanto viene caricato in HR sostenere che tutta la struttura sta attraversando un periodo di impegno molto gravoso risulta per noi certamente più difficile e quindi Tra l'altro evidenziamo che si rischiano problemi in materia di sicurezza e infortuni che possono cadere in capo al preposto.

IN BREVE SULLO STRAORDINARIO

Da accordi e contratti lo straordinario deve essere pre - autorizzato dal responsabile. Ciascuno di noi deve caricare in procedura HR Access il proprio straordinario. L'autorizzazione del responsabile può essere preventiva fino ad un massimo di due ore, in questo caso la procedura rileva solo le prestazioni che superano i 30 minuti e successivamente per multipli di quindici. Per le prestazioni eccedenti le due ore il Responsabile deve inviare una mail di richiesta al Servizio Amministrazione del Personale (CU714) indicando le giornate e gli orari.

In base agli accordi Cariparma le prime 100 ore di prestazioni aggiuntive vanno automaticamente a banca ore, superate le 100 ore vanno in pagamento.



CREDIT AGRICOLE CARIPARMA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

PT: per i part time, in base al CCNL il lavoro effettuato nella fascia ordinaria di lavoro (14,30 – 16,50) si conteggia come orario supplementare, mentre le prestazioni effettuate dopo le 16,50 sono lavoro straordinario. Se si sommano nello stesso giorno, per un limite di procedura, la prestazione eccedente le prime due ore va segnalata via mail alla CU714 per il caricamento. Le prestazioni supplementari fino alle 50 ore vanno automaticamente a recupero, da lì in avanti vanno in pagamento. Per le ore di straordinario stesso criterio dei tempi pieni, fino alla 100 a recupero, da 101 possono andare in pagamento.

PAUSA PRANZO: a proposito di prestazioni eccedenti l'orario di lavoro il CCNL prevede obbligo di pausa di 1 ora (riducibile a mezz'ora o elevabile a 2 ore previo accordo sindacale e autorizzazione del singolo), **se ci si trattiene nei locali aziendali durante la pausa occorre essere autorizzati (ci sono dei rischi di legge).** Tra l'altro la procedura HR non consente di caricare lo straordinario durante la pausa pranzo.

RIUNIONI FUORI ORARIO: "capita" che vengano convocate riunioni che iniziano nel pomeriggio ma che poi hanno termine ben oltre l'orario di lavoro. **Anche in questo caso si tratta di prestazioni straordinarie.**

E QUINDI ????

È evidente che l'azienda sta sottovalutando una situazione che non può protrarsi ulteriormente sulle spalle e, soprattutto, sulla salute dei colleghi.

LE RESPONSABILITÀ E LA MOLE DI LAVORO CHE VIENE QUOTIDIANAMENTE SCARICATA SUI COLLEGHI NON SI STA CERTO RIDUCENDO MA AUMENTA E ASSUME DIMENSIONI INSOSTENIBILI.

A nostro avviso, tra l'altro, l'insieme di una situazione organizzativa precaria, di processi di cui i colleghi non hanno ancora chiarezza, sta anche minando la CUSTOMER SATISFACTION e le nostre quote di mercato che già negli anni precedenti si è cercato di salvaguardare con abnegazione nonostante lo stato di crisi di Rimini e Cesena.

I colleghi stanno continuando a farsene carico in proprio ma questo sta pesando enormemente mettendo in discussione anche la salute stessa e non possiamo accettarlo (IL DATO SULLE ASSENZE PER MALATTIA CHE È ESPLOSO IN MODO ESPONENZIALE NEGLI ULTIMI MESI DELL'ANNO LO CONFERMA).

Le nostre segnalazioni ulteriori, sia direttamente all'azienda che per il tramite della Commissione Politiche Commerciali, è necessario che trovino un riscontro concreto sulle condizioni di lavoro.

A breve è prevedibile che ci sia l'occasione delle assemblee per la presentazione della piattaforma di rinnovo del CCNL, e quella sarà una opportunità per approfondire il tema anche da una prospettiva di settore.

Riguardo le disfunzioni di carattere organizzativo ed i conseguenti (sovrac)carichi di lavoro, riteniamo che il confronto con l'azienda debba proseguire tenendo in estrema considerazione la specificità delle criticità che i colleghi stanno da tempo affrontando, e che urge l'individuazione di contromisure efficaci ed adeguate sia nel rispetto dei colleghi che nel rispetto del servizio alla clientela.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 18 marzo 2019