

LE RAGIONI DELLA NOSTRA VERTENZA

Abbiamo aperto una vertenza perché da troppo tempo ormai riscontriamo diversi problemi con gravi e pesanti ricadute su lavoratori e lavoratrici che rappresentiamo, in particolar modo di BDT e Rete filiali.

Il contesto lavorativo è sempre più deteriorato e compromesso.

Da tempo lo **denunciamo con volantini sindacali** (come peraltro viene fatto su tutti i territori), così come **negli incontri trimestrali** con i rappresentanti di Direzione Regionale.

Riteniamo le Trimestrali dei momenti fondamentali per un'analisi congiunta non solo dei risultati ma soprattutto delle criticità e delle problematiche presenti nell'Area, tenendo ben in considerazione anche il punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori, per la ricerca di soluzioni a beneficio di tutti, colleghi e azienda.

Purtroppo proprio in occasione degli incontri di Trimestrale, di fronte alla segnalazione dei vari problemi che riscontriamo quotidianamente e direttamente dai colleghi, ci siamo sentiti dare dei "visionari", siamo stati accusati di generalizzare ed esagerare comportamenti ed episodi sporadici, di avere una visione distorta dalla realtà ...

l'azienda al contrario sarebbe addirittura in grado di certificare la "felicità" dei colleghi.

I tentativi di risposta alle nostre istanze sono sempre state vaghe, totalmente insoddisfacenti, senza nessuna soluzione.

Non vi è affatto felicità tra i lavoratori....Il malcontento cresce sempre di più.

Ne sono una prova, oltre all'entusiasmo con cui vengono accolte le "offerte" di esodo, le ultime assemblee per la presentazione della piattaforma di rinnovo del CCNL dove tutti i colleghi presenti ci hanno conferito all'unanimità il mandato per intraprendere ogni azione possibile per trovare quelle soluzioni che fino ad oggi, nelle sedi di confronto con l'azienda non è stato possibile trovare.

I problemi che denunciamo

1. PRESSIONI COMMERCIALI

L'unica attività che conta davvero per l'azienda (dai comportamenti dei responsabili commerciali, dei "capi area", e a cascata di gran parte dei responsabili di filiale) è l'attività commerciale.

Benchè in Trimestrale sia stato dichiarato che i 6 appuntamenti al giorno sono solo un indirizzo commerciale, nella realtà questo obiettivo viene richiesto ai gestori commerciali tassativamente, ripetutamente, ossessivamente proprio in virtù di quanto dichiarato in più di un'occasione dai vertici di BDT.

I sistemi di monitoraggio delle agende, delle trattative con i clienti, e delle vendite sono molteplici:

- lynch e call conference sugli obiettivi commerciali anche più volte al giorno
- mail con continui richiami alla lavorazione delle cd. "prioritarie", campagne basate su liste di clienti "fuori target"
- compilazione quotidiana, spesso anche più volte al giorno, di file excel ridondanti e ripetitivi
- rendiconti one-to-one tra gestore e responsabile in particolare dopo ogni incontro con il cliente che non si è conclusa con una vendita
- rendiconto serale scritto (via mail) e verbale sul venduto e sulle previsioni di vendita
- richiami verbali, lavate di capo per chi non è "al passo" con il dato di vendita richiesto.

Tali sistemi di monitoraggio, per modalità e frequenza, determinano senso di inadeguatezza, frustrazione e ansia.

Non rispettano la professionalità e la dignità dei lavoratori, e possono indurre errati comportamenti di proposizione commerciale, con rischi per i colleghi, i clienti e l'azienda stessa.

Disattendono i principi e le regole stabilite dall'accordo nazionale e aziendale sulle politiche commerciali.

CHIEDIAMO

- che l'articolo 5 dell'accordo 8 febbraio 2017 in materia di "Comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali" venga applicato integralmente
- che tutte le funzioni aziendali e in particolare le funzioni commerciali vengano informate sui principi e le norme degli accordi e richiamate costantemente sul loro rispetto

2. CARICHI DI LAVORO - PROBLEMI ORGANIZZATIVI

I carichi di lavoro sono sempre più elevati e aggravati da:

- un numero di risorse in molte realtà inadeguate a garantire la normale operatività.
- una disorganizzazione diffusa di tutte le attività, in particolare nelle filiali Flexi e New Concept

Abbiamo:

- Continua alternanza di priorità e urgenze
- Problemi cronici di malfunzionamento delle procedure (ad esempio il sabato ormai è risaputo che poco o nulla funziona), ripetuti blocchi e rallentamenti dei supporti informatici che incidono sulla gestione degli appuntamenti, la qualità del lavoro e il servizio ai clienti
- **Portafogli sovradimensionati** impossibili da gestire secondo i criteri di chiarezza, trasparenza e oggettività richiesti nella determinazione dei percorsi professionali dei gestori sia privati e che imprese, e potenziali rischi operativi per i colleghi
- Pesanti criticità negli archivi della documentazione di filiale e gestione delle partite varie
- **Attività amministrative e di post-vendita**
Il post-vendita, attività importantissima per un corretto servizio alla clientela e una corretta attività di prevenzione e presidio dei rischi (si pensi all'attività di concessione fidi, finanziamenti, mutui) è sempre più trascurata, se non addirittura ignorata dall'azienda.
L'unica attività che conta è quella di "vendita".

- Pianificazione, organizzazione e metodo (parole più volte sentite dai vertici di BDT) esistono solo riguardo gli appuntamenti commerciali.
- E' vietato inserire e programmare in agenda, anche quando sarebbe possibile, l'attività di post vendita così come in generale ogni attività amministrativa da parte dei gestori.
- La conseguenza è che tali attività vengono svolte, ormai quasi stabilmente, oltre il normale orario di lavoro.
- La concessione e la pianificazione delle giornate di SVL e di Formazione Flessibile vengono ostacolate, rimandate, posticipate, soprattutto nelle filiali di Banca Estesa

Nelle Filiali Flexi e New Concept rileviamo inoltre:

- Cambiamenti frequenti nell'organizzazione delle attività di cassa e accoglienza
- criticità negli archivi della documentazione di filiale e gestione delle partite varie
- Difficoltà ad organizzare i turni soprattutto serali che, oltre a problemi di conciliazione vita-lavoro per i colleghi, generano problemi organizzativi poiché sottraggono personale alle fasce orarie con maggior afflusso di clientela (mattina)

CHIEDIAMO

- La risoluzione rapida e definitiva dei cronici problemi di mal funzionamento delle procedure informatiche
- **la riduzione dell'orario di Banca Estesa alle ore 18:** questo provvedimento consentirebbe di eliminare un turno garantendo una migliore organizzazione delle attività e del servizio alla clientela negli orari di maggiore afflusso, e una migliore qualità di vita dei colleghi

3. STRAORDINARI / NRI

I dati sugli straordinari (di fatto inesistenti) sono totalmente in contrasto rispetto a quanto riscontrato nella realtà considerato quanti colleghi vediamo ogni giorno lavorare nelle filiali oltre il normale orario.

Denunciamo con forza l'abuso della causale giustificativa NRI, ovvero della "maggiore presenza in filiale in servizio non riconducibile in tutto o in parte a prestazione lavorativa" non soggetta a retribuzione e a contribuzione.

Lo abbiamo denunciato in ogni volantino, lo abbiamo fatto in ogni Trimestrale compresa l'ultima.

Lo facciamo ancora oggi e continueremo a farlo con ogni mezzo, fino a quando il fenomeno non cesserà.

Conosciamo la normativa aziendale che regola l'autorizzazione delle prestazioni straordinarie.

I colleghi si fermano oltre il normale orario di lavoro esclusivamente per gestire proprio quei carichi di lavoro (post-vendita/ amministrativi) diventati ormai "ordinari", che non è possibile svolgere e gestire con la necessaria attenzione durante la normale giornata lavorativa.

L'autorizzazione non viene neppure più richiesta perché i responsabili sono stati esautorati della loro facoltà di validazione dello straordinario e i colleghi colpevolizzati per non essere in grado di organizzarsi durante la giornata.

Malgrado ciò i colleghi si fermano e lavorano oltre l'orario stabilito, compresa la pausa pranzo, esclusivamente per senso di responsabilità, verso i clienti innanzi tutto ("perché la faccia ce la metto io" (così ci rispondono), e anche per senso del dovere verso l'azienda!

La maggioranza di essi non è neppure a conoscenza e consapevole dei rischi (operativi, assicurativi) connessi alla mancata autorizzazione dello straordinario.

E' deprimente e grave che proprio questa azienda, così eticamente sensibile, non voglia vedere il problema e tolleri di fatto un fenomeno di lavoro sommerso.

CHIEDIAMO

- dati precisi sugli NRI e sulle maggiori prestazioni dei QD
- che venga attribuita direttamente ai responsabili di filiale/ufficio la facoltà di valutazione e autorizzazione della prestazione straordinaria
- che i responsabili vengano chiaramente informati e richiamati sul rispetto degli obblighi di legge in base a cui i dipendenti non autorizzati devono lasciare i locali della banca, e vengano richiamati sulla necessità di far rispettare a tutti tali obblighi
- in mancanza di autorizzazione allo straordinario venga inibito l'utilizzo delle procedure aziendali
- che tutte le riunioni aziendali si svolgano nel rispetto dell'orario di lavoro di ciascun collega (FT /PT) pause pranzo comprese.

Chiediamo che l'Azienda intervenga perchè cessi il fenomeno delle prestazioni di lavoro rese gratuitamente (con evasione fiscale e contributiva) prima che le violazioni vengano rilevate e sanzionate dall'Ispettorato del Lavoro, oppure vengano portate all'attenzione dell'opinione pubblica con le ovvie e possibili conseguenze reputazionali per l'azienda.

4. FORMAZIONE

La Formazione viene fruita ancora in modalità assolutamente non adeguata sia nelle modalità e nei tempi.

Troppo spesso viene considerata, dai Capi stessi a vari livelli, una mera formalità burocratica da assolvere, "da smaltire"

- Avviene quasi sempre contestualmente all'attività lavorativa
- Non viene pianificata, nonostante quanto previsto dagli accordi sottoscritti.
- In agenda vanno inserite e pianificati solo gli appuntamenti commerciali, così viene detto ai colleghi.

FORMAZIONE FLESSIBILE

In molti ci segnalano notevoli difficoltà nella richiesta e nella pianificazione delle giornate di formazione flessibile: l'accordo sembra ancora poco conosciuto e pertanto non applicato correttamente.

CHIEDIAMO

un forte richiamo a tutti i livelli, in particolare sui responsabili, sulla necessità della programmazione e della pianificazione annua, della corretta ed effettiva fruizione della formazione, nell'interesse della professionalità e della sicurezza dei colleghi e quindi dell'azienda stessa.

5. AMBIENTI DI LAVORO

➤ **Filiali New Concept:**

il nuovo modello di filiale risulta caotico e dispersivo, per i colleghi (che continuano a migrare da una postazione all'altra con documentazione al seguito, con notevoli perdite di tempo) e anche per i clienti.

Sono frequenti le lamentele che inevitabilmente ricadono sui colleghi adibiti all'accoglienza e alle casse assistite con pesanti conseguenze in termini di stress lavoro correlato.

➤ **Impiantistica:** ci riferiamo in particolare agli impianti di riscaldamento/condizionamento sempre più spesso "in panne" causa obsolescenza e manutenzione inadeguata.

➤ **Pulizie locali:** insufficienti a garantire condizioni igieniche adeguate nella generalità degli uffici e delle filiali.

CHIEDIAMO

➤ Un intervento tempestivo delle funzioni aziendali competenti sulle imprese appaltatrici della manutenzione degli impianti perché venga verificato e richiesto il pieno rispetto di tutte le attività previste dal manuale "Gestione della manutenzione"

➤ Una programmazione in tempi rapidi della sostituzione degli impianti più obsoleti

- Una verifica e una revisione migliorativa degli standard qualitativi richiesti alle imprese appaltatrici per il servizio di pulizia locali
- Una revisione del modello di filiale NC al fine di ridurre l'impatto sullo stress lavoro correlato dei colleghi

I Coordinatori di Area e
le Rsa di Aosta/Biella/Novara/Verbania/Vercelli

Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – Unisin

Milano, 10 luglio 2019