

Numero 4
novembre 2019

IN QUESTO NUMERO:

Spazio ai territori:

- **Cosa ci porterà Babbo Natale Creval?**
- **Telelavoro: sogno ... di mezza estate?**
- **Dalla Sicilia: "figli di un Dio.....minore"**
- **Dalla DT Centro: "Myanalitics": un occhio ti spia ... e l'Azienda?**
- **Dalla DT Milano "C'era una volta il ... cassiere"**



... e 4! Questo progetto continua il suo percorso. Abbiamo iniziato alla chetichella con passione e condividendo programmi e progetti con tutti i colleghi. Un confronto costruttivo che ci ha convinto ancora di più dell'esigenza di dare una voce ai nostri disagi, ma anche di raccontare la passione con cui quotidianamente affrontiamo questo "duro" lavoro. Non è facile essere bancari nel terzo millennio. Ruoli, funzioni, compiti: tutto era ben strutturato e chiaro. Oggi il quadro è cambiato. Ci è stato chiesto di essere versatili, adattabili, pronti, multitasking, ... Siamo stati capaci di tutto

questo? Sì, senza alcuna remora! I lavoratori sono stati capaci di questo! Ma ci chiediamo: i nostri manager sono stati anch'essi pronti al cambiamento? Sono riusciti a coinvolgerci per costruire insieme una Banca diversa, adatta ai tempi moderni? Lasciamo a voi trarre le conclusioni. Buona lettura e a presto con un nuovo numero del "la Voce".

Cosa ci porterà Babbo Natale Creval? 😊



Natale si avvicina e si preparano i "regali": sembra infatti si stia definendo, in innumerevoli riunioni più o meno "ufficiose" che hanno coinvolto colleghe e colleghi a diversi livelli, la nuova portafogliazione con possibile decorrenza 02/01/2020 (circa 20 giorni lavorativi da oggi) ma con una struttura ancora non ben definita e che lascia molte incertezze per chi ne verrà coinvolto:

- gestore POE (Piccoli Operatori Economici) fatturato fino a € 1.000.000 ??????
- gestore GIR (Imprese Retail) non pervenuti, forse SPARISCONO?
- gestore GECCO (Corporate) fatturato da € 2.000.000€ a € 25.000.000 - ???????
- gestore Large Corporate - fatturato oltre € 25.000.000€ - ???????

Come vedete i punti di domanda abbondano, almeno tanto quanto le incertezze dei colleghi ... ma proseguono gli interrogativi: i gestori POE SARANNO posizionati nella filiale di riferimento? Gli ex-gestori GIR DOVREBBERO essere in parte allocati tra i GECCO e in parte tra i POE. Ma dove saranno posizionati avendo sicuramente un portafoglio su più agenzie? Ci saranno trasferimenti? I clienti potrebbero necessitare visite in azienda. Verranno messe a disposizione auto aziendali o saranno previsti rimborsi chilometrici per l'utilizzo dell'auto propria? Con che copertura assicurativa o con quale modalità di comunicazione/autorizzazione? Si rivedrà anche la struttura degli assistenti/supporto GECCO? Gli strumenti a disposizione dei GECCO (cellulare e computer portatile) verranno messi a disposizione anche dei nuovi EX-GIR? Attualmente i GECCO, essendo in larghissima parte ex Direttori di Filiale, possono firmare i contratti di mutuo ipotecario e chirografari. Gli ex gestori GIR che non hanno mai ricoperto tale ruolo che poteri potrebbero avere in tal senso? Un eventuale conferimento di poteri non

configurerebbe anche un cambio di mansioni? Sono delicate questioni sindacali che l'Azienda non può tenere confinate ad una limitata visione commerciale ma deve estendere ad una più ampia disamina coinvolgendo le OOSS secondo le normative vigenti e le buone relazioni sindacali.

Purtroppo non abbiamo ad oggi nessuna certezza tranne quella "ufficiosa" del numero dei giorni mancanti all'avvio della nuova portafogliazione che impatterà certamente in modo pesante sia sui colleghi coinvolti sia sui clienti che si troveranno all'improvviso nuovi interlocutori.

Invitiamo i colleghi coinvolti a tenere ben presente queste problematiche e a segnalarne altre che dovessero sorgere presentando tutti i dubbi del caso a chi li investirà di questi nuovi incarichi. Tenete il Vostro rappresentante Sindacale informato sull'evoluzione della situazione affinché si possano portare a fattor comune i problemi e le soluzioni trovate e ne possa beneficiare tutta la comunità coinvolta in questa "nuova avventura".

Telelavoro: sogno ... di mezza estate?



Diversi colleghi si chiedono che fine abbia fatto il telelavoro domiciliare, forma innovativa di lavoro già prevista nel vigente CCNL, su cui ricadono le aspettative di diversi colleghi alle prese con i quotidiani problemi di mobilità e di conciliazione di tempi di vita e di lavoro.

Sulla "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018" del Gruppo Creval, pubblicato ad aprile di quest'anno, compaiono le seguenti informazioni sul tema telelavoro: «È proseguita nel corso dell'anno la sperimentazione sul tema a completamento di due differenti fasi (attivate rispettivamente a

novembre 2017 - CRELAV - e novembre 2018 - CRELAV2) a base volontaria che hanno coinvolto risorse del Gruppo attive nelle sedi centrali di Sondrio, Milano e Acireale. Il progetto comporta una serie di vantaggi così riassumibili:

- *approccio al lavoro basato su progettualità, programmazione e obiettivi;*
- *incremento della produttività (quali-quantitativa);*
- *ottimizzazione e ridefinizione degli spazi di lavoro».*

A fine 2018 le risorse di Creval che hanno potuto usufruire di una giornata di telelavoro erano 282. Qualcosa però sembra sia cambiato. L'Azienda ha infatti comunicato a fine settembre, sia ai colleghi di Creval interessati sia alle OOSS, la conclusione di tale sperimentazione specificando che «effettuerà le necessarie valutazioni circa gli esiti della sperimentazione svolta, anche al fine di considerare l'opportunità di eventuali future iniziative in tale ambito».

Eppure, nel mese di maggio 2019, è stato raggiunto un importante accordo per i colleghi di CrevalPiùFactor volto a mitigare il disagio subito con il trasferimento da Montebelluna a Vicenza. L'accordo prevede fino a 2 giorni settimanali da svolgersi in modalità di telelavoro presso il domicilio del collega. Ad oggi i giorni concessi sono solo uno e tutti i contratti sono in scadenza al 31.12.2019. Le colleghe e i colleghi auspicano che l'Azienda si assuma le responsabilità del disagio del trasferimento e comprenda con fatti concreti i benefici che il telelavoro può comportare sia per il lavoratore che per il datore di lavoro.

Recentemente le Organizzazioni Sindacali e Creval hanno inoltre assunto l'espresso impegno di proseguire nella negoziazione per la definizione di specifiche intese volte a conciliare i tempi di vita e di lavoro. Tra queste il lavoro agile (cosiddetto smart working) e le "ferie solidali". Sappiamo che le OOSS sono sempre pronte, l'Azienda invece terrà conto degli impegni presi?

Figli di un Dio...minore



Un contributo da alcuni colleghi della Sicilia, che potrebbe avere similitudini anche su altre regioni. Il titolo appare eloquente. Le vicende riportate pongono alcuni interrogativi che meritano risposte chiare e precise.

In questi mesi abbiamo assistito ad un "passaggio" di importanti figure professionali dalla direzione territoriale Sicilia Centro ad altro istituto di credito. A prima vista verrebbe da dire: nulla di nuovo. In un mercato aperto le risorse umane ed il relativo bagaglio di

professionalità cambiano “casacca” con una certa facilità e per svariate ragioni (avanzamenti di carriera, retribuzioni più gratificanti, nuove prospettive professionali, ...).

È strano però notare che questi trasferimenti si dirigano esclusivamente verso un solo competitor...

Ancor di più suscita perplessità la ragione per cui in questi mesi i colleghi interessati siano stati lasciati a presidiare aree commerciali “sensibili”, senza tenere conto di alcuni movimenti in uscita già avvenuti a livello apicale. Miopia o cos'altro?

Antonio Lubrano (indimenticato giornalista della Rai e noto conduttore dell'omonimo programma) avrebbe detto: la domanda sorge spontanea! Considerata la nostra forte vocazione territoriale quali effetti ha avuto e/o può avere sulla nostra struttura commerciale questo “traghetamento”? Quali contromisure sono state prese e/o verranno adottate?

In una scena tra le più belle di un film memorabile da cui è stato preso il titolo del presente articolo, la protagonista, sorda e muta (non per sua scelta), nel suo linguaggio (quello dei segni) comunica con tutte le sue forze il disagio che avverte di fronte ad un universo umano che è più sordo e muto di lei! A volte basterebbe poco per comprendere il disagio e le ragioni altrui: basterebbe ascoltare! Noi questo disagio vogliamo comunicarlo con forza e ad alta voce: rispettiamo la dignità e il duro lavoro quotidiano delle colleghe e dei colleghi del (ex) Credito Siciliano!

Myanalytics: un occhio ti spia... e l'Azienda?



Leggete con attenzione questo articolo scritto su informazioni pervenute da diversi colleghi, in primis i colleghi della DT Centro.

Diversi colleghi ricevono da un po' di tempo messaggi di posta elettronica che forniscono informazioni dettagliate sulle loro abitudini lavorative e precise indicazioni delle persone con cui sono stati in contatto tramite riunioni, messaggi di posta elettronica, chat e chiamate. Ci siamo chiesti: è forse un nuovo sistema di controllo a

distanza, stile 'Grande Fratello'? Secondo un articolo comparso sul quotidiano “La Stampa” questo sarebbe «*uno strumento in grado di tracciare e monitorare la giornata di lavoro dei dipendenti. Microsoft Workplace Analytics è un'estensione di Office 365 che permette a responsabili, manager o capi reparto di controllare come il lavoratore utilizza il proprio tempo*». Sono affermazioni preoccupanti. Ma cosa dicono gli ideatori? Sul sito di Microsoft l'immagine di Myanalytics appare rassicurante. Viene presentato come un “fitness tracker” per il lavoro. Un componente aggiuntivo di Outlook che riepiloga come il lavoratore trascorre il tempo al lavoro e suggerisce dei modi per lavorare in modo più intelligente (ad esempio eliminando le riunioni non produttive e riducendo il lavoro fuori orario). Inoltre usa l'intelligenza artificiale per aiutare il lavoratore a monitorare le sue attività. In materia di privacy sembra che l'analisi «*non sia progettata ai fini della valutazione dei dipendenti o del loro monitoraggio*» e che garantisca la riservatezza delle informazioni personali permettendo la visualizzazione dei risultati solo all'utente stesso. Tutto a posto quindi? Niente affatto! Di fronte a valutazioni così distanti tra l'articolo allarmante comparso su “La Stampa” e le “rassicurazioni” in tema di privacy di Microsoft ci si chiede perché l'Azienda non abbia informato le colleghe e i colleghi di questa nuova funzionalità su Outlook e perché queste mail le ricevono alcuni colleghi e altri no. Qual è la policy aziendale su questa forma di analisi dei dati? Sarebbe bene che l'Azienda chiarisca al più presto.

C'era una volta ... il cassiere



L'analisi sui recenti cambiamenti organizzativi di tutto il settore bancario, compresa la banca dove lavoriamo, mette in luce l'abbandono delle strutture dominate da una marcata specializzazione funzionale dei ruoli e dalla centralità della gerarchia nel coordinamento e nel controllo. Oggi si privilegia la configurazione della banca “snella”, contrassegnata da una piramide aziendale piatta, dall'ampliamento del livello di delega e dal decentramento delle responsabilità. Questa trasformazione, congiuntamente allo sviluppo tecnologico e all'emergere di nuovi competitor, ha concorso a ridisegnare la struttura e il funzionamento della rete distributiva della banca stessa e di chi ci lavora. Tra questi la “rivoluzione” ha interessato la figura

del cassiere, oggi “promosso” a operatore di sportello, figura polifunzionale e primo punto di contatto con la clientela e che non dovrebbe più limitarsi a versamenti, prelievi e pagamenti ma soprattutto a collocare presso la clientela, opportunamente profilata, di tutto e di più! Di fatto un cambiamento “antropologico”.

Ci viene detto che tale trasformazione sarebbe giustificata dalla “banca del futuro”, incentrata su automazione e “user experience”. La tecnologia consentirà di automatizzare totalmente le operazioni di cassa ordinarie e gli ormai ex cassieri dovranno diventare sempre più consulenti al servizio della clientela e proattivi alla vendita di prodotti sempre più complessi.

Ma è veramente una scelta giusta che gli sportellisti facciano la stessa fine della cabina telefonica “giustiziata” ormai da molti anni dal trionfo dei cellulari? Da qualche tempo stiamo infatti assistendo alla scomparsa dalle strade e dalle piazze degli sportelli fisici a favore degli sportelli automatizzati, chiamati nel Creval “BANCAPERTA”, senza rendersi conto che nei nostri territori la clientela più patrimonializzata è quella con età media alta e che predilige ancora il contatto umano all'utilizzo dell'Home Banking (senza dimenticare le difficoltà generate dalla recente autenticazione forte).

Insomma, oggi la distribuzione della ricchezza e la concentrazione del tessuto urbano rendono il processo di automazione, specie se declinato in una chiave di diminuzione di costi e acquisizione di nuove opportunità remunerative, ancor più complesso e contraddittorio di quanto si pensi. Per gli ex cassieri questa ristrutturazione ha comportato un intenso sforzo lavorativo, sia in termini di ore lavorate sia di stress legato all'apprendimento di nuove procedure, normative, modelli di operatività con straordinari che non vengono mai riconosciuti (guai a segnalarlo al diretto superiore). Pur non avendo un portafoglio personale il nostro caro ex cassiere, oggi operatore di sportello, partecipa al raggiungimento del risultato complessivo della filiale con compiti da svolgere e responsabilità crescenti.

Metaforicamente il cassiere moderno è chiamato a “sedurre” il cliente, a “farlo innamorare”, a convincerlo di rifiutare ogni proposta di “corteggiamento” della concorrenza. Ma i cassieri o operatori unici di Creval cosa dicono su tutto questo?

Ecco alcune brevi riflessioni raccolte:

«sento su di me tutta la tensione di questo cambiamento», «l'idea di dover raggiungere un risultato commerciale mi agita... vivo male il lavoro», «mi sento scoraggiato», «se non vendo mi considerano uno stupido», «l'ansia da prestazione mi assale di notte, ho idee confuse sulle mie reali capacità», «il lavoro in banca è diventato tutto complicato».

Però, mentre qui si proclama la morte della figura del cassiere, negli Stati Uniti, “culla dell'innovazione”, la Federal Reserve indica che l'85% dei clienti preferisce ancora la filiale fisica per avere la possibilità di parlare con un impiegato allo sportello; pure i Millennial, stando ai sondaggi, sembra apprezzino la disponibilità di un operatore umano a loro dedicato. In sostanza rimane centrale ancora oggi un rapporto fiduciario che l'automazione da sola non è in grado di garantire. I nostri manager si rendono conto di tutto questo o pensano solo a tagliare costi per mettere in luce profitti mentre si rischia di depauperare la relazione con il cliente? Auguriamo pertanto al lavoratore bancario ex cassiere “una buona e lunga vita in una banca serena”, anche se non si potrà sfuggire alle contraddizioni di un mercato caotico e contraddittorio e che si potrà affrontare solo unendo le forze e sviluppando la coalizione sindacale tra tutti i colleghi.

SEGUICI SUL SITO DELLA FISAC-CGIL GRUPPO CREVAL

<https://www.fisac-cgil.it/category/banche/gruppo-creval>

***ISCRIVETEVI E SOSTENETE LA FISAC CGIL
NEL GRUPPO CREVAL***