



Incontro Trimestrale Area Valle D'Aosta e Piemonte Nord Est

Argomenti trattati:

PRESSIONI COMMERCIALI, PRESSIONI PSICOLOGICHE, PART-TIME, FERIE, TRASFERIMENTI, STRAORDINARI, PREMI, POSTAZIONI ACCOGLIENZA, MOTIVAZIONE

Il 7 aprile 2014, dopo circa 9 mesi dall'ultimo incontro trimestrale, "QUASI" in concomitanza con l'arrivo della nuova Capo Area e del nuovo Capo del Personale di Regione (insediati da tempo nei propri ruoli), l'azienda ha indetto la trimestrale dell'Area VdA e Piemonte Nord Est.

Dopo le presentazioni ufficiali ai rappresentanti dei lavoratori dei due nuovi capi, ci sono stati illustrati i risultati 2013 dell'Area e le politiche che si intendono perseguire nell'anno in corso, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi reddituali (su tali argomenti, ci permettiamo di rimandarVi alle informative settimanali di Area e alle slides relative agli incontri con i Direttori, presenti in ABC).

FILIALI FLEXI:

Abbiamo richiesto i dati a disposizione sul progetto banca estesa e sui ritorni reddituali nelle varie fasce orarie e al sabato, quali siano le strategie nel prossimo futuro per ottimizzare i risultati e ridurre al minimo gli "sprechi", le possibilità di flessibilità orario, la gestione del livello di servizio, le motivazioni della perdita clienti, le eventuali facoltà periferiche su orari differenziati a seconda della filiale/piazza

Abbiamo fatto presente ancora una volta la necessità di rimodulare gli orari in funzione dei maggiori e minori flussi di clientela, anche differenziati per piazza, stante l'inevitabile caduta di servizio quando vi sono maggiori flussi e l'effetto controproducente che si crea nel tenere inutilmente aperto uno sportello in orari con scarso flusso di clientela; non ci sembra neppure proficuo forzare oltremodo i clienti a recarsi in banca in funzione delle nostre esigenze di giustificare dogmaticamente la bontà del progetto e non in correlazione alle specifiche esigenze del cliente stesso; riteniamo l'apertura delle casse sino alle 20.00 contrastante con le politiche di indirizzare sempre più sul self service; abbiamo evidenziato l'impossibilità di incontri collegiali dei colleghi per confronti organizzativi e/o operativi di interesse di tutta la filiale e l'assenza di tempo per le incombenze, anche di legge, relative alla gestione della documentazione.

Ci è stato riferito di non avere facoltà su orari differenziati e di avere a disposizione solo macro numeri, difficilmente attribuibili con precisione alla realtà flexi. L'unica certezza è che si rileva un'efficacia commerciale in graduale miglioramento, ancor più accentuata nelle filiali flexi, anche se

complessivamente nell'Area il saldo clienti privati è negativo di 14.700, di cui 1.200 personal.

Ci è stato partecipato che ca. il 50% dei colleghi è su banca estesa, che da giugno a marzo gli organici delle 22 filiali flexi (in media da 17 a 42 risorse) sono aumentati di 30 addetti e che, *laddove i colleghi hanno dichiarato mutate esigenze e disponibilità (beninteso senza alcuna pressione psicologica....), sono stati rimodulati i part time (intervallo, sabato, ecc.)*.

PIANIFICAZIONE TERRITORIALE:

Non vi sono allo stato attuale certezze su accorpamenti/chiusure: è in corso analisi per "tornata" ante estate. Ci è stato peraltro sottolineato che disdette di contratti affitto non significano la chiusura dell'unità operativa ma spesso rientrano nell'ottica di rinegoziazioni, vista l'attuale situazione del mercato immobiliare.

MOTIVAZIONE INDIVIDUALE:

Ci è stata sottolineata l'importanza che viene riservata a "On-Air" (d'altronde avevamo sentito l'intervista del nostro CEO...), come punto di partenza al percorso motivazionale; ci è stato partecipato che i **gestori delle risorse umane stanno impostando il proprio operato assicurando la massima attenzione alla centralità del collega**, gestendo al meglio le eventuali esigenze personali, spendendosi nello spiegare che la performance porta a validi risultati professionali. L'ufficio è pure impegnato nella ricerca e preparazione di colleghi da inserire nel percorso professionale di Direttore di Filiale. In tutto questo, però, la Regione non ha facoltà di gratificare economicamente i colleghi e a tal proposito **è stato dichiarato** (a ns specifica richiesta) **che NON È STATA ELARGITA ALCUNA GRATIFICAZIONE ECONOMICA ...**

Se la leva motivazionale debba poi essere una tantum elargita a pochi in gran segreto, ma confermata dai massimi livelli aziendali, lasciamo ai posteri l'ardua sentenza.

Da parte nostra abbiamo fatto presente che la motivazione individuale debba essere coltivata, mantenuta e sviluppata con azioni che non vediamo da tempo, alcune non di competenza diretta dei nostri interlocutori e altre che dovrebbero essere da sempre nel DNA di ogni capo: **ripristinare e riconoscere i percorsi professionali, erogare i VAP, rinnovare il CCNL, riconoscimenti TRASPARENTI del valore aggiunto di ognuno, rispetto delle persone e RICONOSCIMENTO in ogni istante che i risultati vengono dalla corralità indi da ognuno.** In altri termini, come si pensa di recuperare quello spirito e orgoglio di appartenenza?

PRESSIONI COMMERCIALI:

Sull'annosa questione dell'utilizzo di strumenti "impropri" di pressione commerciale, ancora una volta ci è stato riferito che non è possibile generalizzare e ci è stato chiesto di portare all'attenzione della Direzione Area/Regione i singoli casi su cui intervenire tenendo presente che:

- **NON SONO AMMESSI STRUMENTI DI MONITORAGGIO DIVERSI DA QUELLI FORNITI DALLE PROCEDURE AZIENDALI,**
- **NON SONO AMMESSE RICHIESTE DI DATI IN MODO RIPETITIVO E PRESSANTE** (es. durante la giornata), **NON SONO AMMESSE STATISTICHE "SPORTIVE", NON SONO AMMESSI**

CONFRONTI TRA COLLEGHI, PRESSIONI PSICOLOGICHE, ECC.

RICHIAMIAMO L'ATTENZIONE DEI POCCHI COLLEGHI DIRETTORI O RESPONSABILI che utilizzano strumenti differenti da quelli ammessi: ALLINEATEVI ALLE DIRETTIVE AZIENDALI !!

Non andate contro la Legge che non prevede controlli arbitrari e personali !!

FERIE, FLESSIBILITA' PART TIME, RINNOVI PART TIME, TRASFERIMENTI:

Anche su questo argomento, è stato dichiarato che non sono in linea comportamenti volti a "forzature".

A fronte di segnalazioni di budget trimestrale/mensile delle ferie individuali, ci è stato riferito che sono semplicemente stati forniti dei supporti per ottimizzare la pianificazione in funzione del trend filiale ma ciò ben lungi da indurre alla pianificazione "forzata".

Analogo discorso per quanto riguarda la flessibilità orari e part time: la direttiva è il tenere sempre presente le esigenze personali dei colleghi e tassativamente non effettuare forzature.

Trasferimenti: garantito il rispetto delle liste trasferimenti (ordine cronologico suddiviso per ruolo delle richieste di trasferimento) e l'intenzione è quella di fornire ai colleghi interessati indicazioni su tempi certi di concretizzazione.

POSTAZIONE ACCOGLIENZA:

E' stato confermato quanto già a suo tempo dichiarato dal Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione ai R.L.S.: "la postazione è da considerarsi idonea quale postazione di accoglienza per la clientela e per una utilizzabilità temporanea e non sistematica e/o abituale Tale postazione fu progettata per essere punto di appoggio del personale incaricato ad accogliere la clientela ed instradarla all'utilizzo delle postazioni self service, non come postazione fissa da cui evadere sistematicamente le richieste dei clienti, specie se prevedono l'uso del videoterminale"

Richiamiamo quindi l'attenzione dei Responsabili: evitate di porre a rischio salute i lavoratori facendo utilizzare la postazione in maniera differente da quanto sopra indicato.

UFFICIO CREDITI ALESSANDRIA:

Ci è stato riferito che non sono previste chiusure del distaccamento.

OFFERTA FUORI SEDE:

Ci è stato riferito che prosegue la formazione finalizzata ad avere un maggior numero di gestori personal che possano iscriversi all'albo dei promotori. E' comunque stato fatto presente che non vi è l'obbligo di iscrizione all'albo e che, in taluni casi, i portafogli sono ben presidabili anche con il normale lavoro di rapporto e di interlocuzione in filiale, come svolto regolarmente fino ad ora.

RIPORTAFOGLIAZIONE/OTTIMIZZAZIONE PORTAFOGLI:

Dopo un rinvio per una miglior "calibrazione" del progetto (*ndr: e dei trasferimenti che stanno interessando, anche con sacrifici, molti colleghi*) partirà il 5 maggio.

STRAORDINARI:

Il Responsabile del Personale della Regione ha dichiarato che le richieste di straordinario vengono valutate con obiettività e laddove esistono i presupposti vengono tranquillamente autorizzate.

Ovviamente, sono state ribadite le regole di legge, aziendali e di buon senso: l'autorizzazione deve essere preventiva e non può essere concessa se non richiesta.

Non sono stati forniti dati relativi alle causali NRI: al proposito ribadiamo ai Responsabili e ai colleghi il rischio che può derivare dal permanere fuori dall'orario di lavoro nei locali aziendali senza specifica autorizzazione, il rischio di mancata copertura assicurazione INAIL nel tragitto casa-lavoro-casa in mancanza di connessione con l'orario di lavoro.

Al proposito, invitiamo tutti, Quadri Direttivi inclusi, a leggere le varie pubblicazioni sull'argomento pubblicate nei siti delle nostre Sigle Sindacali.

Ricordiamo che lavorare oltre l'orario, senza remunerazione e versamento dei relativi contributi Inps, è un atto illegale e soggetto a sanzioni anche penali.

Cogliendo l'invito formulatoci dagli interlocutori, segnalateci ogni situazione di disallineamento dalle direttive aziendali !

Nei prossimi giorni verrà stabilito il calendario delle assemblee per la piattaforma del contratto collettivo nazionale.

Buon lavoro a tutti, sempreché vi siano le condizioni ...noi e voi ci proviamo !!

Novara, 15.04.2014

I Coordinatori di Area

Fabi – Fiba/Cisl – Fisac/Cgl – Sinfub – Uilca