



IL CLIMA AZIENDALE SERENO VIENE PRIMA DEI DATI COMMERCIALI

Nei giorni scorsi si è tenuto l'incontro Annuale dell'Area Direzione Regionale Piemonte Nord, Valle d'Aosta e Sardegna alla presenza delle Relazioni Industriali, delle Funzioni commerciali e della Gestione del Personale. L'Azienda ha iniziato l'incontro con la presentazione degli ottimi risultati conseguiti nel corso dell'anno 2024.

Come OO.SS. rileviamo positivamente gli ottimi dati commerciali conseguiti, dai nostri colleghi e dalle nostre colleghe, ma contemporaneamente ci chiediamo come sia possibile che in un'Azienda che ottiene dei dati così importanti e che dice di **“mettere al centro le sue Persone”** possono ancora essere presenti **pesanti problematiche, che gravano sul clima aziendale** e che riportiamo di seguito.

- **Carenza di organici:** ci siamo soffermati sulla **strutturale carenza di organici** che mette sempre più in difficoltà le filiali nel gestire l'operatività quotidiana. Alcune figure professionali come quelle del **gestore base** sono ormai diventate **dei miraggi**, tanto che anche nelle filiali molto grandi, la loro assenza porta alla chiusura temporanea della cassa con forti disagi per la clientela e per il collega o la collega che è di turno all'accoglienza. Abbiamo fatto presente all'Azienda che le soluzioni per fronteggiare la carenza di organico **non possono essere né, la razionalizzazione delle filiali**, che spesso comporta solo lo spostamento della clientela da una filiale all'altra senza aumentare il numero di colleghi, **né la sostituzione di un gestore base con un gestore privato**, soprattutto quando viene fatto senza una formazione adeguata, perché questo comporterebbe solo l'aumento della probabilità di errori professionali che hanno come conseguenza provvedimenti disciplinari.
- **Pressioni commerciali:** sempre più pressanti nonostante i risultati oltremodo positivi raggiunti e spesso richiedendo di soprassedere sulla normativa aziendale. Ricordiamo a tutte le colleghe e colleghi **che il mancato rispetto delle regole Mifid, Ivass, Consob etc. comportano sanzioni disciplinari** nei confronti della matricola che ha svolto l'operazione con la relativa possibile **perdita del PVR e Lecoip**. Chiediamo la collaborazione di tutti nel segnalarci eventuali vessazioni di alcuni responsabili che, per ottenere i fantomatici budget, **spingano verso variazioni delle vendite che vanno oltre la normativa vigente**. Come OO.SS. non riteniamo più giustificabile il fatto che, che mai è giustificabile il fatto che, per ottenere i budget sempre più sfidanti, tutto o quasi sia lecito.
- **Gestione del Personale:** abbiamo in seguito consigliato alla Responsabile del Personale e di Assistenza Rete Piemonte Nord, Valle d'Aosta e Sardegna, Ilaria Ferrauto e a tutti i Coordinatori Territoriali e Assistenza Rete di ritornare **a mettere di nuovo al centro le persone non solo negli slogan, ma ascoltandole**, comprendendo le loro situazioni personali e ricordandosi le loro necessità al fine di trovare **situazioni lavorative favorevoli**, non solo per il lato commerciale della banca, ma **anche per tutte le loro persone**.

- **Clima aziendale:** i punti sopraelencati **danneggiano quotidianamente la salute psico-fisica dei colleghi e delle colleghe e rendono il clima aziendale pessimo** tanto da arrivare a sentirsi inadeguati al lavoro che svolge da anni. Inoltre, “le persone della banca” si sentono sempre più **stressate dalle forti pressioni commerciali indebite**, tanto da far uso farmaci per addormentarsi la sera o per la gestione dell’ansia o attacchi di panico, durante la giornata. Anzi, a dirla proprio tutta, a volte **portati all’esasperazione arrivano a lasciare una Banca di cui non si sentono più parte**.
- **Stagisti:** abbiamo ricordato all’azienda che “**utilizzare gli stagisti come tappabuchi**” (per coprire, all’occorrenza, l’accoglienza, accompagnare al bancomat i clienti e fare telefonate alla clientela) invece di fargli fare affiancamenti con colleghi e colleghe con maggiore esperienza, ci porterà, in futuro, a dover gestire, l’inserimento in ruoli professionali Global Advisor, che, loro malgrado, avranno acquisito poca formazione e dovranno essere aiutati ancora di più.

Il nostro Direttore Regionale Piemonte Nord, Valle d’Aosta e Sardegna Stefano Cappellari, ci ha risposto che “**i risultati si ottengono senza dover creare ansia nei colleghi e nelle colleghe**” oppure che “**l’obiettivo di ogni collega è “mettere al centro il cliente**” come si evince dai nostri NPS che stanno aumentando. Inoltre, delle frasi del nostro Direttore Regionale che vogliamo condividere sono state “**i risultati devono essere raggiunti in un clima sereno e collegare le valutazioni dei colleghi e delle colleghe alle vendite non sono frasi giuste per ottenere un clima aziendale sereno**”. Ha anche affermato: “**i comportamenti che creano un cattivo clima non possono essere tollerati e non appartengono alla nostra Direzione Regionale per questo devono essere riportati nel contesto corretto**”.

Come OO.SS. auspichiamo che le parole espresse dal nostro Direttore Regionale si tramutino in soluzioni concrete che ci permettano di ritornare a lavorare in **un clima aziendale più disteso e in condizioni di benessere e tranquillità**. Nel frattempo, rimaniamo sempre a disposizione dei nostri colleghi e delle nostre colleghe che ogni giorno, con molti sacrifici, permettono l’ottenimento di questi straordinari risultati aziendali.

Torino, 15 aprile 2025

**Coordinatori Territoriali e RSA Torino e Provincia
FABI - FIRST/CISL FISAC/CGIL - UILCA UNISIN**