



Res Nullius

In data 7 Marzo si è svolta la prima trimestrale dell'anno che, come previsto dall'accordo sulle relazioni industriali, è stata convocata presso la Direzione Regionale.

Erano presenti per l'azienda il Direttore Regionale Francesco Guido, i direttori commerciali dei Territori Privati, Personal, Imprese, i responsabili degli Uffici del personale della Direzione Regionale e della Banca on line, rappresentanti degli uffici Relazioni Industriali e della Sicurezza.

Un incontro deludente e con poche risposte. Le OO.SS. hanno dovuto registrare un atteggiamento aziendale di sostanziale chiusura rispetto alle questioni sollevate che, ove perdurante, rischia di vanificare lo spirito stesso del protocollo delle relazioni industriali che individua nel confronto decentrato non un rito, ma un adeguato momento per valorizzare gli obiettivi raggiunti attraverso gli organismi di Gruppo oltre che per la verifica degli effetti applicativi degli stessi accordi realizzati a livello nazionale.

Il Direttore Generale ha manifestato soddisfazione per i risultati commerciali ottenuti nel corso del 2015 evidenziando l'importante contributo dei colleghi tutti.

Ha quindi auspicato necessarie crescite volumetriche sottolineando come, per realizzarle occorra potenziare la formazione interna ed esterna. Interna attraverso un aumento della consapevolezza, del senso di appartenenza e dell'orgoglio. All'esterno guidando i clienti nella informatizzazione e digitalizzazione e più in generale supportando a 360° le aziende, creando nel meridione occasioni di crescita dei territori, cercando di eliminare quei gap strutturali che oggi abbiamo nei confronti del nord.

A seguire i direttori commerciali hanno poi presentato i risultati dei loro ambiti:

- il dott. Venturini, da poco responsabile del territorio Imprese, ha rassegnato il raggiungimento del 90% del budget dichiarando che per migliorare la performance intende puntare su due elementi: una relazione con la clientela volta ad accrescerne le competenze, anche con un supporto diretto al business se richiesto. Un maggiore apporto professionale degli specialisti. Solo facendo compiere un salto di qualità alle aziende può, a suo giudizio, crescere la fidelizzazione e solo valorizzando le specializzazioni del modello di banca adottato dal Gruppo si possono raggiungere gli obiettivi assegnati.
- Il dott. Nargi, nell'esprimere la propria piena soddisfazione per il territorio personal che ha raggiunto il 103% del budget assegnato, ha dichiarato che per il 2016 seguirà 3 linee guida: contatto frequente con chi ha investito lo scorso anno per evitare disinvestimenti; contattare tutti i clienti che non sono ancora entrati nel mercato; ricerca di nuova clientela per aumentare le quote di mercato cercando di valorizzare la solidità del Gruppo alla luce delle nuove norme sul bail in. Fondamentale sarà proporsi sul mercato con una maggiore tranquillità legata a soluzioni di investimento a medio e lungo periodo, con un grado di protezione molto alto.
- Il dott. Attivissimo, infine, ha rimarcato come il mondo retail, che ha raggiunto il 98,5% del budget, contribuisca al 52% del successo complessivo. Significativo l'apporto di BANCA 5 nonostante l'inserimento di colleghi alla prima esperienza nel ruolo di gestore.

Le OO.SS. hanno, a loro volta, rappresentato quanto segue:

- ❖ **LIVELLI OCCUPAZIONALI** – La **questione occupazionale** è alla base di tutte le disfunzioni che da tempo andiamo denunciando. Le OO.SS. registrano una rete sempre più in forte tensione, con ritmi e carichi di lavoro in perenne aumento, tali da rendere sempre più difficile assicurare adeguata qualità nel servizio reso alla clientela, consentire la turnazione (ove prevista), la fruizione delle ferie e la formazione. **Sforare l'orario di lavoro è sempre più frequente e non si riesce a dare seguito alle richieste di trasferimento a domanda, neanche in caso di gravi condizioni di salute o familiari**, pur riconoscendo gli sforzi della funzione del Personale. Abbiamo chiesto un numero di assunzioni idoneo non solo a risolvere tali emergenze ma anche sufficiente per alleviare il peso di assenze per maternità e quelle per malattia di lunga degenza.
- ❖ **STRAORDINARIO ED ORARIO DI LAVORO** – Approfondendo in tema di orario di lavoro, al fine di verificare l'esatta osservanza delle norme contrattuali, abbiamo avanzato formale richiesta scritta di conoscere il monte ore di straordinario non retribuito (NRI) preannunciando, in caso di mancata comunicazione del dato, che provvederemo ad attivare gli strumenti a nostra disposizione. Su tale ambito abbiamo poi richiamato la controparte ad una particolare attenzione per la categoria dei Quadri Direttivi cui, da un lato, viene richiesto il rispetto formale dell'orario di ingresso e di uscita mentre, dall'altro, altrettanta rigidità non viene adottata se il QD eccede sistematicamente le 7,5 ore di lavoro previste dal Contratto. Il rispetto dell'orario di lavoro è poi complicato da recenti scelte organizzative che fanno coincidere orario di sportello con l'orario di lavoro. In attesa che si riconsideri complessivamente la normativa, abbiamo richiesto che i lavoratori non siano costretti ogni giorno a dover affermare il rispetto del proprio orario con la clientela e con la direzione, sia in occasione della pausa pranzo che a fine giornata.
- ❖ **UFFICIO CONTROLLI** – Citandola tra le tante, riscontriamo che il clima nelle strutture di centrale non si discosta molto da quello vissuto dalla Rete. Anche qui il livello di stress aumenta progressivamente con eccessiva attenzione dedicata al rispetto formale delle norme e comportamenti, con poca attenzione alle reali difficoltà. In una moderna banca, tali strutture dovrebbero svolgere un ruolo non di mera inquisizione ma di supporto al sempre mutevole lavoro nel settore bancario. Occorrerebbe perseguire un ben diverso clima all'interno e all'esterno della struttura che sia foriero di ambiziosi risultati e traguardi.
- ❖ **COMPLESSITA' DELLE FILIALI** - In tema di complessità di Filiali abbiamo denunciato come il lavoro di individuazione delle stesse non ci sembra adeguato sia con le effettive situazioni di complessità gestite e nemmeno con l'esigenza di porre i lavoratori tutti in condizioni di coltivare reali aspettative di crescita professionale. Le filiali di complessità 1 sono circa il 60% , quelle di complessità 2 il 20%, quelle di complessità 3 circa l'11% intorno al 6% ed al 4% quelle di complessità 4 e di elevata complessità.
- ❖ **MONDO IMPRESE** – Piena la contrarietà espressa dalle OO.SS. al modello applicato. Di fatto, come da noi anticipato fin dallo scorso anno, registriamo scarsa attenzione alla clientela small business, disorientata dal passaggio alle imprese e penalizzata dall'eccessiva distanza, in molti casi, dai Centri Imprese, così come si è evidenziato il mancato adeguamento del numero degli addetti in alcune Filiali Imprese.
- ❖ **NUOVA PORTAFOGLIAZIONE** - Abbiamo evidenziato che tanto la nuova portafogliazione, ben più ampia rispetto a quanto annunciato, quanto le esigenze legate al nuovo modello commerciale, necessitano di una corrispondente e significativa **attività formativa** atteso che, spesso, i colleghi si sono trovati catapultati in nuove attività (vedi mutui e pratiche del mondo ex small) che prima non svolgevano. L'erogazione a distanza di numerosi corsi di formazione risulta di difficile fruizione, per questo abbiamo chiesto che nelle unità produttive, in attesa di un accordo sul work learning, venga organizzata un'adeguata turnazione per poter favorire l'espletamento dei corsi. A tal proposito chiediamo ai lavoratori di

segnalarci eventuali difficoltà o esigenze da colmare attraverso personale di supporto.

- ❖ **RITARDO APPLICAZIONE ACCORDI 7.10.2015** - Abbiamo stigmatizzato il ritardo che registriamo **nell'applicazione degli accordi** sottoscritti il 7 Ottobre, specie per quanto riguarda l'erogazione delle indennità e la comunicazione della complessità dei portafogli, suggerendo di approntare una sezione dedicata sulla intranet aziendale, con FAQ e supporto diretto alla Rete.
- ❖ **LAYOUT** – Denunciamo con forza che nel nostro Gruppo le novità organizzative spesso non si accompagnano ad adeguati investimenti. Per le **filiali semplici** numerosi sono i casi in cui gli sportelli non sono stati implementati da ATM evoluti mentre sulle filiali di **CX** (cd. new concept) registriamo difficoltà operative, perdite di tempo dovute al malfunzionamento dei supporti tecnologici, carenze sotto il profilo della privacy ed in particolare un aumento dello stress lavoro correlato. Abbiamo al riguardo invitato l'azienda ad un ripensamento e ad una riprogettazione degli spazi. Nel frattempo abbiamo sollecitato le competenti Aziende Sanitarie Locali a verificare la congruità degli interventi operati con il rispetto della normativa esistente in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro. Siamo poi intervenuti per stigmatizzare come **la spinta verso l'automazione delle attività transazionali non riduce le esigenze di organico nel territorio meridionale**. Registriamo infatti una notevole resistenza da parte dei clienti ad utilizzare i canali evoluti e le apparecchiature a loro disposizione. Difficoltà a dialogare con queste ultime, fiducia nel dipendente, macchine spesso fuori servizio per malfunzionamento... Inoltre, per abituare e formare la clientela è necessario un adeguato periodo di accompagnamento. Non è immaginabile trasferire un assistente alla clientela non appena la filiale viene dotata di CSA, d'altra parte se si è deciso di chiamare tale apparecchiatura "Cassa Self Assistita", qualcuno dovrà pur assisterla! L'alternativa, come spesso ricordato è il peggioramento della qualità del servizio offerto ed il rischio di perdita di quote di mercato.
- ❖ **SICUREZZA** – I dati presentati dimostrano una brusca diminuzione del fenomeno rapina. Appare invece in crescita il fenomeno di aggressione ai bancomat. Sul tema abbiamo richiesto l'adozione di nuovi apprestamenti di sicurezza e soprattutto l'adozione di un protocollo d'intervento che dia delle linee guida chiare da seguire subito dopo detti eventi (chi chiamare, chi deve intervenire, dove debbono dirigersi i colleghi nei casi d'inagibilità dei locali, ecc.). Abbiamo poi invitato l'Azienda a valutare con maggiore attenzione i casi in cui eliminare la Guardia armata.
- ❖ **PRESSIONI COMMERCIALI** – Nonostante l'accordo del 7 Ottobre in tema di clima aziendale e le continue rassicurazioni circa il massimo rispetto dei processi che determinano i risultati commerciali, continuiamo a registrare atteggiamenti di responsabili e capi che propinano una cultura ed un modello commerciale di "tanto al pezzo". Ciò che a nostro avviso stride è la dicotomia tra il quotidiano ed il dichiarato. Quando si impegnano prospettive tanto importanti parlando di felicità e di benessere dei singoli occorre essere consequenziali in tutto. Ma molte scelte aziendali non vanno in tale direzione.
- ❖ **CLIMA AZIENDALE** - Difficile parlare di "felicità", di "orgoglio", di "spirito di appartenenza" se poi l'attenzione al cliente interno è ai minimi storici. Abbiamo documentato alla controparte come le richieste di ristrutturazione creditizia avanzate dai colleghi languano mesi prima di ricevere risposta; come molte filiali siano in enorme difficoltà a causa di assenze di lungo periodo (gravidanza/lungo degenze) che la "*coperta corta*" non consente di sostituire; come, in recenti colloqui, molti colleghi si siano sentiti dire che il loro trasferimento o il loro prossimo trasferimento era dovuto al mancato collocamento dei "*pezzi assegnati*". Abbiamo rassegnato come calare su tutto il territorio nazionale modelli definiti centralmente mortifica il concetto stesso di "Banca dei Territori" ed impedisce di sviluppare il pieno potenziale del Gruppo anche in termini di risultati commerciali. Abbiamo infine chiesto maggiore attenzione alla necessaria osmosi tra le diverse aziende del Gruppo ed in particolare tra ISGS, Filiale On Line e Rete. Anche il riconoscimento del merito è presupposto per il perseguimento della

felicità: se in alcuni casi ciò è stato compreso, in altri restiamo in attesa di comprendere i criteri adottati, dalla scelta dei direttori di Area in giù, non potendo essere solo giustificati e riconducibili ad obiettivi raggiunti...

- ❖ **PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI** – Anche lo scorso anno contestazioni e provvedimenti disciplinari risultano in contrasto con le sbandierate premesse di “spirito di squadra”, soprattutto di fronte ad addebiti di poco conto.

Su tali diverse tematiche le risposte sono state insoddisfacenti. A fronte di timidi segnali di attenzione in tema di **formazione** (disponibilità a che le direzioni si organizzano a livello territoriale al fine di facilitare la fruizione dei corsi), **orario di lavoro** (la Direzione Regionale ha dichiarato attenzione alla nostra richiesta di valutare la chiusura delle filiali flexi alle 18.30), **sicurezza** (l'azienda per quanto riguarda le filiali semplici ha condiviso l'esistenza di ritardi rispetto alle dotazioni necessarie, garantendo una progressiva implementazione, altrettanta disponibilità è stata dichiarata in tema di guardie giurate), **pressioni commerciali** (il Direttore Regionale si è ulteriormente impegnato a monitorare il fenomeno sottolineando che il programma formativo afferente la “scuola dei capi” previsto nel corso di quest'anno dovrà fornire una serie di validi elementi a supporto delle logiche commerciali di coesione e di squadra), **osmosi** (abbiamo registrato la disponibilità a farsi carico da parte aziendale in maniera più efficace della verifica della fattibilità di una maggiore osmosi tra tali strutture), abbiamo registrato una sostanziale chiusura sui temi **provvedimenti disciplinari, clima aziendale, layout, contratto integrativo, mondo imprese, portafogliazione, complessità delle filiali, straordinario, livelli occupazionali.**

Su tale ultimo aspetto, successivamente all'incontro, il Gruppo ha annunciato un programma di assunzioni. **Di queste solo poche decine di unità al sud, poco o nulla per la Rete. Riteniamo che questo sia un segnale comunque positivo ma insoddisfacente per superare le condizioni di difficoltà che la rete manifesta per l'inadeguatezza degli organici soprattutto in alcune parti del territorio meridionale. Un'azienda che vuole essere la banca di riferimento di tutto il paese non può sottrarsi a dare risposte convincenti soprattutto al SUD!**

Napoli, 15/03/2016

***Le Segreterie di Coordinamento
Banco di Napoli***