



## “Aiutiamoci a far accadere le cose”

Il clima aziendale è in costante deterioramento  
la distanza fra rappresentazione aziendale e realtà diventa sempre più grande

Il 25 marzo si è svolto in modalità a distanza l'incontro trimestrale della Direzione Regionale Veneto Est e FVG alla presenza della Direttrice Regionale, del Responsabile Relazioni Industriali, del Responsabile del Personale, dei Direttori Commerciali Imprese, Exclusive, Retail, dei Responsabili CTPAR.

Sono stati presentati i **risultati economici del 2021**, con un andamento molto positivo, **che dimostrano l'impegno di tutti i colleghi della direzione regionale**, che hanno lavorato e continuano a lavorare benissimo, nonostante le difficoltà derivanti dalla pandemia e dalla perdurante crisi economica, e da ultimo dalla guerra: **non stiamo vivendo un'epoca in cambiamento ma un cambiamento d'epoca**.

Abbiamo innanzitutto esposto la nostra preoccupazione per l'ulteriore **deterioramento del clima aziendale**: è sempre più ampia la distanza tra quanto ci viene rappresentato da parte aziendale e quanto è vissuto ogni giorno dai colleghi. L'azienda parla di “condivisione”, “impegno”, “disponibilità”, “percorso”, “risultati raggiunti in modo sostenibile”, “dialogare ed essere vicini alla clientela e ai suoi bisogni” mentre i colleghi sentono aumentare le pressioni commerciali, esercitate tramite uno spasmodico controllo delle agende e la richiesta di comunicare il numero degli incontri giornalieri e i loro esiti, in particolare sui prodotti tutela. Non viene tenuto conto del momento estremamente difficile per le imprese del nostro territorio: la insistente richiesta aziendale di proporre e vendere prodotti di tutela appare in contrasto con la situazione, e molto discutibile.

Durante l'incontro la direzione aziendale ha elogiato l'impegno dei colleghi e gli ottimi risultati raggiunti, ma nelle filiali viene sempre rimarcato quello che (secondo loro!) non è stato fatto. Il riconoscimento del lavoro dei colleghi non può essere solo un esercizio retorico, ma deve essere messo in pratica ogni giorno.

Il clima aziendale viene evidenziato anche dai risultati dell'altimetro, con molte valutazioni negative. Abbiamo espresso le nostre critiche sull'uso che si fa di questo strumento, che deve essere trasparente ed anonimo, mentre in alcune situazioni viene richiesto ai colleghi di esporsi nel discutere le valutazioni espresse, con lo scopo di migliorare il punteggio ottenuto, falsandone il risultato.

Sul tema clima aziendale pur apprezzando le parole della Direttrice regionale, che si è impegnata ad attivarsi per migliorare la situazione, con il supporto di tutti i suoi collaboratori: **“Aiutiamoci a far accadere le cose”**. Attendiamo ovviamente di vedere i fatti, viste le tante promesse non mantenute.

Ci dispiace sottolineare che non c'è stata la possibilità di un confronto con la Direttrice regionale e i Direttori commerciali per tutta la durata dell'incontro: perché, pur trattandosi di un incontro annuale, evidentemente non hanno avuto il tempo necessario per inserire correttamente l'impegno in agenda. E' necessario che l'attenzione sia reciproca e che il tempo di ognuno ponga attenzione al tempo degli altri.

**Nuovo piano industriale:** Abbiamo espresso la nostra preoccupazione riguardo le ricadute in termini di ulteriori chiusure di filiali, che porterebbero ad una **desertificazione sul territorio**, con conseguenze pesanti sia per la clientela sia per i colleghi che vivono in zone più periferiche. Ci preoccupa soprattutto la tenuta dei livelli occupazionali: abbiamo chiesto una analisi sull'anzianità di servizio ed età dei colleghi per comprendere il problema e abbiamo **chiesto nuova sana e stabile occupazione** a tempo pieno e indeterminato, con assunzioni nel rispetto degli accordi sottoscritti, che permettano nuovi inserimenti anche sulla DR Veneto Est e FVG per favorire l'economia anche di questi territori, per il ricambio generazionale e delle competenze per dare un futuro alla presenza dell'azienda.

Il responsabile del personale della direzione regionale ci ha manifestato l'impegno profuso dal suo ufficio per rafforzare e migliorare la fase di colloquio e ascolto dei colleghi, per capire le sensazioni, il vissuto, le ambizioni di ogni singolo collaboratore. Sicuramente l'ascolto è indice di attenzione da parte dell'azienda, auspichiamo che non si tratti solo di forma ma anche di sostanza, e che le richieste dei colleghi, il loro stato d'animo e le loro situazioni vengano veramente riportate e soddisfatte.

Abbiamo anche richiamato l'azienda sul **rispetto degli accordi** che devono essere applicati su tutto il territorio, e non possono essere ogni volta messi in discussione e rinegoziati area per area: se ci sono problemi di comunicazione devono essere risolti dall'azienda.

Per migliorare il clima aziendale serve migliorare anche **l'organizzazione del lavoro** che è sempre più messa in secondo piano con pesanti ricadute sul rischio operativo, ad esempio nella gestione delle casse, nella gestione ed archiviazione della documentazione della clientela, nella gestione ed archiviazione delle garanzie. Non è sufficiente implementare le strutture di controllo, che agiscono a posteriori, ma focalizzare l'attenzione, ora tutta concentrata sul lato commerciale, sulla parte operativa e sul rispetto delle regole, ed **umentare gli organici** nei punti operativi e negli uffici per gestire in modo sostenibile l'enorme mole di lavoro. Abbiamo ribadito che nella situazione attuale ovviamente il **rischio operativo è a carico azienda**.

Nelle filiali abbiamo evidenziato anche un **rischio per la sicurezza fisica**, in quanto si stanno verificando sempre di più episodi di "intolleranza" da parte della clientela. Fortunatamente questi episodi sono spesso solo verbali, ma ciò non toglie che per i colleghi lo stress da sicurezza fisica è notevole ed in aumento.

**Prevenzione e gestione emergenza covid:** i processi dopo due anni devono essere poteri eseguiti e gestiti in automatico cosa che ancora oggi non si riesce a fare in molti casi (comunicazioni ai colleghi, far rimanere le persone a casa, lavoro flessibile, sanificazione filiali/uffici), e non riusciamo a capire perché, visto che le prassi dovrebbero essere consolidate. Tutto questo crea forti disagi e ricadute negative nei confronti dei colleghi, che sono anche "caricati" dell'enorme mole di lavoro e di tensione relativa al controllo del green pass alla clientela.

**Lavoro flessibile:** i dati, molto positivi, con un utilizzo del lavoro flessibile per circa il 70% dei colleghi, rappresentano però una situazione relativa ad un periodo di pandemia, in cui tanti colleghi è stato chiesto di lavorare da casa per i vincoli dovuti alle esigenze sanitarie. Abbiamo chiesto che si accompagni il cambiamento, voluto dall'azienda con il next way of working, "nei fatti" dando la possibilità a tutti di poter, nel rispetto della volontarietà e degli accordi sottoscritti, utilizzare il lavoro flessibile. Abbiamo evidenziato che invece il lavoro flessibile viene ostacolato, in particolare nella rete, da capi che ritengono questa modalità meno produttiva e la concedono come un favore personale e ed in casi limitati. Su questo punto la Direttrice regionale ha condiviso che il lavoro flessibile è un tema prioritario, ed ha espresso il suo parere favorevole al suo utilizzo, per svolgere le attività che non richiedono un contatto in presenza con la clientela, come ad esempio incontri da remoto, formazione, attività amministrative, pratiche di mutuo, preparazione degli incontri ed elaborazione di proposte commerciali.

**Formazione flessibile:** abbiamo ribadito che la formazione deve poter essere fatta da casa da tutti coloro che lo desiderano, e la direzione aziendale ha condiviso, evidenziando i buoni dati del 2021, impegnandosi ancor di più per la programmazione di queste giornate da parte di tutte le unità operative.

**Filiale on line/digitale:** abbiamo segnalato nuovamente il disagio dei colleghi che lavorano nei distaccamenti. Su questo tema l'azienda sta valutando delle aggregazioni dei distaccamenti in uffici dedicati, che offrano un ambiente di lavoro migliore.

**Contratti misti:** Il tavolo sindacale ha espresso alcune preoccupazioni relativamente alla situazione dei colleghi a contratto misto: La formazione deve essere loro garantita e non deve essere solo una operazione di facciata; l'attribuzione della clientela nei portafogli da promotore deve essere coerente con le previsioni degli accordi; deve essere garantita la separazione fra giornate da dipendente e giornate da lavoro autonomo, anche con la creazione di spazi appositi destinati al lavoro da promotore e all'incontro con la clientela che deve poter percepire che l'interlocuzione avviene con un promotore finanziario e non con un dipendente bancario. L'azienda ha risposto che rafforzerà l'impegno sulla parte relativa alla formazione, sulla creazione dei portafogli e sulla separazione fra lavoro autonomo e lavoro dipendente, in quanto temi fondamentali del contratto misto.

**In chiusura d'incontro abbiamo rimarcato all'azienda la necessità di avere risposte rapide e fattive sui temi evidenziati, solo in questo modo potremo dire che le Relazioni Industriali sono positive ed efficaci, che l'azienda "alle proprie persone" ci tiene con i fatti e non solo con le parole, altrimenti le affermazioni dei vertici aziendali ai vari livelli, non ultimo gli impegni manifestati durante l'incontro trimestrale, rischiano di essere un imbarazzante teatrino a cui non crede più nessuno.**