



## TRA SOGNO E REALTA'

Venerdì 19 luglio si è svolto a Pesaro l'incontro trimestrale congiunto delle due Aree di Marche Abruzzo Molise. La consueta delegazione aziendale è stata, stavolta, integrata dalla presenza del nuovo Direttore Commerciale Personal Mauro Farina Valaori, e dell'Ufficio Immobili con la Responsabile Ing. Scalabrini.

Il nuovo Direttore Commerciale Personal, Farina Valaori, ha tracciato un quadro sommario dell'andamento commerciale del primo semestre, evidenziando una buona tenuta del segmento Imprese, sia dal punto di vista del margine di intermediazione che dell'applicazione del metodo, con elemento distintivo rappresentato dalla relazione coi clienti (incontri).

Meno bene il territorio Retail e, ancor meno bene, il territorio Personal che si attesta all'ultimo posto tra le D.R., con un bimestre maggio-giugno molto critico ma con incoraggianti segnali di ripresa nella prima metà di luglio.

Il dottor Farina Valaori ha concluso l'intervento illustrando la nuova impostazione che lui e i suoi due colleghi Direttori Commerciali stanno dando alle strutture da loro dirette: impostazione che deve partire da tre concetti - COSA fare (pianificazione) COME farlo (metodo) PERCHE' farlo (motivazione) – il tutto coordinato dalla parola d'ordine che dovrà essere SUPPORTO. Supporto da parte della Direzione Commerciale, attraverso i Capi Area con presenza più continua nelle Filiali al fianco di Direttori e Gestori.

Abbiamo risposto al D.C. che queste parole sono senz'altro condivisibili ma che il concetto di "supporto" è stato sino ad ora concepito ed esercitato esclusivamente con il chiedere di fare le cose, pretendere risultati e previsioni impossibili e sollecitare ossessive rendicontazioni. Il tutto spesso "condito" da inopportune considerazioni sui risultati individuali conseguiti e da minacce di trasferimenti e/o di cambiamenti di ruolo. Questo è il supporto che le lavoratrici ed i lavoratori ci segnalano di ricevere attualmente.

Con il Dott. Zingaretti abbiamo affrontato i temi degli organici, organizzazione e carichi di lavoro, straordinari e NRI, pressioni commerciali, tematiche che, in definitiva, vanno ad influenzare il CLIMA di lavoro e le conseguenti condizioni di malessere o benessere dei colleghi. Ebbene diciamo subito che il clima non è buono ed è in continuo peggioramento così come ci risulta in netto declino il livello motivazionale: **I COLLEGHI NON VIVONO BENE NELL'AMBIENTE DI LAVORO.**

E' qui che si crea la dicotomia tra considerazioni aziendali e quelle delle Organizzazioni Sindacali che raccolgono, verificano e raccontano il punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori. Perché, se anche l'Azienda riconosce che il clima non è idilliaco, ne attribuisce la causa a componenti transitorie dovute ai cambiamenti organizzativi che "fisiologicamente" comportano tempi di disagio ed adattamento che possono variare soggettivamente in termini di durata ed intensità. L'esempio più eclatante di questo è stato fatto dal Dott. Zingaretti illustrando l'ormai famosa riportafogliatura della clientela imprese che, nelle filiali Re-

tail, a gennaio ha creato i mastodontici portafogli G.A.R. con numeri molto elevati in capo ad un unico gestore. L'Azienda ribadisce con pervicacia che i dimensionamenti dei portafogli sono studiati in base alla complessità ponderata dei clienti e dei conseguenti tempi di lavoro "stimati" per ognuno di essi.

Benissimo, peccato che la necessaria attività amministrativa, di cui questa Azienda ormai ha cancellato completamente la dignità, la gestione dell'inbound, gli ormai normali down informatici, la farraginosità e la lentezza delle procedure, le continue e sempre più stringenti modifiche normative eccetera eccetera, impattino violentemente sul mondo ideale, studiato a tavolino da qualcuno in qualche luogo lontano dalla realtà, da qualcuno che stabilisce i "tempi di lavoro" per ogni cliente come se si vivesse sotto un'asettica campana di vetro. Con buona pace del "BENESSERE DEI LAVORATORI" che sta tanto a cuore al Dott. Barrese, ancor prima del raggiungimento dei risultati.

ORGANICI: Il Dott. Zingaretti ribadisce che la Direzione Regionale ERMAM non ha un problema di organici a livello generale ma situazioni relative a singole realtà di filiale. Pertanto non si deve parlare di dimensionamento ma, eventualmente, di una diversa distribuzione delle risorse. E quindi, non avendo leve per inserire nuove risorse, per risolvere il problema, si dovrà agire esercitando le leve a disposizione per ridistribuire le risorse. Queste OOSS ritengono, invece, che quanto sopra commentato per la dimensione dei portafogli, possa valere anche per il dimensionamento delle filiali.

PRESSIONI (OPS...POLITICHE COMMERCIALI): **l'Azienda ribadisce che i REPORT PERSONALIZZATI NON ESISTONO E NON DEVONO ESISTERE...** gli unici richiesti sono quelli relativi al magazzino mutui, non monitorato proceduralmente. Nel caso poi di particolari campagne prodotte di breve durata, "ci può stare la verifica giornaliera attraverso brevi lync o telefonate, dello stato di raggiungimento della campagna... Tutto il resto è monitorabile, con un ritardo di due giorni lavorativi, attraverso le procedure Abc e Portale Più. Pertanto, altre metodologie di rilevazione e controllo non sono ammesse". Ci è stato nuovamente sollecitato l'invito a segnalare alle Funzioni del Personale gli eventuali "trasgressori". Invitiamo, pertanto, tutti i colleghi a segnalarci i casi di mancato rispetto di tale indicazione, che provvederemo ad inoltrare agli uffici preposti.

NRI: Il Responsabile del Personale ribadisce che, qualora motivate, le richieste di straordinario vengono sempre autorizzate e, qualora non lo fossero, i colleghi devono lasciare la Filiale alla fine del loro orario, assumendosene la responsabilità se non ciò non avviene. Ecco un'altra incongruenza tra mondo virtuale e mondo reale, dove i lavoratori ormai non pensano neanche più a chiedere l'autorizzazione e continuano a lavorare oltre l'orario, in quanto gran parte dell'attività amministrativa si può svolgere solo dopo le 17. Invitiamo allora tutti a seguire le Direttive del Responsabile del Personale e cioè a chiedere preventivamente autorizzazione ad effettuare lo straordinario ed a segnalarci ogni eventuale diniego di autorizzazione in presenza di motivazioni.

Organizzazione del lavoro e nuove Filiali New Concept: oltre alle suddette problematiche generalizzate sui portafogli GAR e sulle criticità procedurali diffuse, un passaggio importante ha riguardato la recente ristrutturazione delle due principali piazze molisane di Termoli e Campobasso, con la chiusura e l'accorpamento di 5 Filiali (compresa Bancapulia) e la contemporanea trasformazione in tipologia New Concept, con impatti evidentissimi sulle modalità di lavoro dei colleghi coinvolti e della stessa clientela, forse in queste piazze non ancora pronta e ricettiva a tali realtà innovative.

Al di là delle situazioni di work in progress ancora attive (soprattutto a Campobasso dove è stata annunciata per settembre anche la trasformazione new concept della attigua Filiale Imprese), i lavoratori ci segnalano un livello di caos ai limiti dell'ingestibile, con ripercussioni sulla tenuta fisica e soprattutto nervosa di tutti, sia colleghi che clienti.

L'Azienda, nell'ammettere che esistono le "fisiologiche" criticità derivanti dai grandi cambiamenti, chiede "pazienza" ai colleghi perché la Banca non è autolesionista e tutto è fatto allo scopo di migliorare il servizio per tutti. A tal proposito fondamentale sarà una corretta gestione dell'accoglienza (però al momento non è previsto l'inserimento del Coordinatore di relazione..!)

Da parte nostra, riflettiamo che il modello alla "McDonald's" di standardizzazione dei punti vendita, forse non è adatto ad una azienda bancaria (se ancora lo siamo) e dovrebbe tener conto degli stili di vita e della "cultura" che varia da grandi piazze in zone nevralgiche, a piccole realtà più periferiche.

Ciò detto, diamo atto della tempistica ridotta in cui si sono concentrati gli eventi e invitiamo l'Azienda a tener conto dell'abnegazione con cui i colleghi si stanno facendo carico di tutte le problematiche, ma terremo strettamente monitorata la situazione e, in caso di procrastinazione delle criticità, torneremo in argomento a tutela dei lavoratori.

NEXT: un veloce passaggio è stato in conclusione dedicato alle ricadute nelle nostre aree del Progetto NEXT (riconversione del personale). Su questo argomento né Relazioni Industriali e nemmeno la Funzione del Personale hanno fornito dettagli sugli interventi già realizzati o su quelli in corso di realizzazione.

IMMOBILI: l'incontro si era aperto con una ampia e dibattuta disamina sulla situazione degli immobili delle due aree da parte dell'ing. Scalabrini, di cui relazioneremo con un prossimo comunicato ad hoc.

CONCLUSIONI: prosegue da parte dell'Azienda una rappresentazione di una realtà virtuale, un mondo ideale in cui tutto sarebbe bello e perfetto, se si operasse in un ambiente asettico ed avulso dai fattori esterni. Ma, siccome i fattori esterni esistono e non tutti sono prevedibili, studiabili a tavolino e gestibili, ecco che tutto precipita e si riversa addosso alle colleghe e ai colleghi che sul lavoro stanno sempre peggio e manifestano crescenti disagi e malesseri. Non è più possibile che l'azienda pretenda ossessivamente sempre migliori risultati anche in presenza di criticità oggettive, non programmabili e non prevedibili, quali malattie, lunghe assenze, organici ridotti ecc..

Chiediamo all'azienda di tener conto di tutto ciò, nell'interesse di tutti, e adoperarsi per porre rimedio il più possibile a queste incongruenze, facendo seguito alle belle parole sempre pronunciate e sempre meno praticate, dando priorità alla gestione della realtà e lasciando i "sogni" a chi se li può permettere.

Pesaro, 24 luglio 2019

COORDINATORI DI AREE MARCHE ABRUZZO MOLISE

FABI FIRST CISL FISAC CGIL UILCA UNISIN



## TRA SOGNO E REALTA' (parte seconda)

L'incontro trimestrale delle Aree Marche Abruzzo e Molise di venerdì 19 luglio svoltosi a Pesaro, si è aperto con una ampia e dibattuta disamina sulla situazione degli immobili delle due aree da parte dell'ing. Scalabrini.

Nella sua esposizione ha relazionato sulla consistenza del parco immobili in gestione alla struttura, sulla manutenzione ordinaria (incluse le attività di controllo previste dai contratti di manutenzione) sulla manutenzione evolutiva straordinaria.

Si è poi soffermata soprattutto sui recenti malfunzionamenti degli impianti di climatizzazione e ricordando anche come le particolari condizioni climatiche e il repentino cambio di temperature verificatosi lo scorso giugno non ha agevolato l'applicazione delle necessarie procedure di inversione degli impianti.

Le OOSS, solo a titolo di esempio, hanno richiamato alcune delle criticità più importanti registrate come quelle che riguardano il **palazzo di Pesaro via Gagarin** dove esiste ormai una vasta corrispondenza e dove anche gli RLS sono intervenuti più volte a monitorare una **situazione spesso critica e insostenibile e che necessita di interventi non più rinviabili**.

Un altro esempio piuttosto emblematico di come vanno le cose è, a nostro avviso, quanto accaduto nella filiale di **Pesaro via deli Abeti**. In quella filiale, dopo che le macchine si sono bloccate il giorno dell'accensione (primi di giugno), l'intervento di ripristino del corretto funzionamento di tutto l'impianto è durato un mese (nello specifico una delle due macchine è stata riattivata dopo una settimana mentre l'altra dopo un mese); abbiamo ricordato (e denunciato tempo per tempo) come le condizioni climatiche all'interno della filiale fossero invivibili, con l'aria irrespirabile a causa del ricambio assente e le temperature estremamente elevate, con grave disagio sia per i lavoratori che per la clientela, clientela che nella fase più critica in più casi ha abbandonato la filiale!

Noi riteniamo che, al netto degli imprevisti che possono naturalmente sempre capitare, la gestione di questo malfunzionamento sia stata disastrosa e che, pure nell'emergenza, si sarebbero potute adottare delle misure per attenuare il disagio che invece non sono state adottate o che sono state adottate con grande ritardo.

Evidentemente non basta aprire il ticket e sollecitare più volte gli interventi; occorre che tutti coloro che sono preposti al superamento delle emergenze si attivino con tempestività e determinazione: **UN MESE in condizioni di lavoro estreme non è tollerabile!** La giustificazione del clima impazzito e degli imprevisti che possono sempre capitare non è più sufficiente quando si lasciano i lavoratori in queste condizioni!

**PROBLEMATICHE DI ALCUNE FILIALI:** abbiamo approfittato della presenza dell'ing. Scalabrini per richiamare l'annoso problema della **Filiale Imprese di San Benedetto del Tronto**; ci è stato spiegato che dovrebbero partire i lavori di ristrutturazione al piano terra (da parte del condominio) e si spera che quell'intervento possa migliorare la situazione.

**SPAZI ANGUSTI E RUMORE:** abbiamo commentato come in diverse situazioni, anche oggetto di recenti interventi di restyling, gli spazi per le scrivanie e per i colleghi si siano ristretti e come il livello di rumore riscontrato sia talvolta eccessivo soprattutto quando la filiale risulta particolarmente affollata (come nei casi di **Fano** e **Civitanova** ad esempio).

Anche a causa della recente riportafogliazione che ha riportato nelle filiali retail parte della clientela Aziende, e nei casi di accorpamento di più filiali (come recentemente accaduto in Molise), registriamo inoltre diversi problemi di spazio per la ricezione e l'archiviazione delle pratiche.

Ci è stato spiegato che l'ottimizzazione degli spazi va condivisa con l'Organizzazione.

Invitiamo tutte le funzioni aziendali preposte, dunque, a riflettere maggiormente sui disagi per i lavoratori che possono scaturire da determinate scelte che si effettuano in fase di progettazione di restyling.

## **CONCLUSIONI**

Gli aspetti richiamati, fanno purtroppo parte della vita reale e non della realtà virtuale forse immaginata altrove.

Purtroppo spesso, troppo spesso, in caso di malfunzionamento, ci ritroviamo a constatare lunghe attese; giudichiamo i tempi di risposta sugli interventi necessari totalmente inadeguati e spesso inefficaci.

Abbiamo chiesto una maggiore flessibilità nella gestione degli orari (oggi standardizzati) di accensione e spegnimento degli impianti come pure una maggiore tempestività nel mettere in atto i cambiamenti necessari per adeguare gli impianti alla variabilità delle condizioni meteo.

Riteniamo non soddisfacenti le risposte e le giustificazioni ricevute; sia nei casi qui descritti come purtroppo in molte altre analoghe situazioni, emerge una scarsa attenzione per i disagi delle persone; noi pensiamo che queste inefficienze vadano presidiate con maggior rigore anche sostenendo con convinzione i necessari costi.

La disamina di tali accadimenti e la discussione su quelle che sono le condizioni di lavoro è stata naturalmente condotta alla presenza, oltre che di Relazioni Industriali, anche delle Funzioni del Personale di BdT nonché del Direttore Commerciale; da questo punto di vista i temi sono pertanto noti a tutti e le riflessioni, ciascuno per le proprie competenze, si impongono, sempre con l'obiettivo di calare le cose nella **realtà**.

Pesaro, 24 luglio 2019

COORDINATORI DI AREE MARCHE ABRUZZO MOLISE

FABI FIRST CISL FISAC CGIL UILCA UNISIN