



AI LAVORATORI DELLA CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A

**QUANDO L'AZIENDA SI CREDE PROATTIVA...  
...DOVE IL PROBLEMA SI RISOLVERA' QUANDO SI PRESENTERA'!**

Abbiamo incontrato l'Azienda mercoledì 3 dicembre scorso per la consueta Trimestrale prevista dal Protocollo delle Relazioni Sindacali. E' stato un incontro rinviato nel tempo, dove si sperava di ottenere una serie di risposte esaurienti sulla difficile situazione che stiamo vivendo e sui rivoluzionari cambiamenti che ci attendono.

In fase iniziale il Direttore Generale, come da nostra richiesta, ha illustrato la situazione economica al 30/9: si evidenzia una lieve perdita, su cui ha influito negativamente la ripresa fiscale sulla tassazione delle quote Bankitalia; senza questo elemento "straordinario" a fine settembre l'azienda sarebbe stata in utile.

Per quanto riguarda la gestione del credito, non risulta possibile allo stato attuale determinare l'impatto degli accantonamenti, in quanto la situazione è in evoluzione.

Nella nostra regione permane la grave crisi economica e segni di ripresa non se ne vedono, particolarmente sul goriziano, che dal punto di vista economico è il territorio che più soffre la crisi e dove il tessuto economico-sociale sta vivendo un periodo particolarmente difficile.

Sono stati quindi effettuati interventi forti nell'ambito del credito e verranno implementati quelli sulla gestione del "proattivo", rafforzando il contatto delle imprese fin dai primi segnali di difficoltà, in modo da far diventare il credito problematico non solo un mero giro a sofferenza, ma un'opportunità reale per affiancare e far crescere le aziende, anche in difficoltà, nell'interesse comune.

La forza del Gruppo IntesaSanpaolo ha permesso alla CariFVG di essere una delle poche banche ad aver continuato a sostenere l'economia regionale con l'erogazione del credito senza interruzioni negli anni di crisi. Ora, specie nel settore immobiliare ma non solo, la concorrenza sugli impieghi è notevole, con diversi istituti bancari che offrono margini fortemente ridotti su prestiti, mutui e surroghe, grazie soprattutto alla "linfa" generata dagli apporti della BCE.

Il Gruppo IntesaSanpaolo sta applicando politiche di contenimento dei tempi di risposta sulle varie operazioni, partendo soprattutto dalle esigenze del cliente.

Il direttore generale ha dato la sua disponibilità ad essere contattato personalmente in tutte le situazioni di rilievo che non ottengano risposta entro i 5 giorni (cinque giorni di risposta sui crediti e cinque giorni di risposta sulle condizioni).

I ricavi sono stabili (si evince comunque una flessione del margine di interesse), sostenuti soprattutto dalle commissioni, e principalmente da quelle derivanti dal risparmio gestito.

**I Costi del personale** sono in leggero aumento sul 2013, ma va fatto notare che **negli ultimi tre anni sono notevolmente diminuiti.**

I costi amministrativi sono in flessione, anche grazie alle economie di scala date dall'outsourcing su ISGS.

Il problema per CariFVG rimane quello del credito, il cui costo negli ultimi anni risulta addirittura superiore a quello del Personale.

**Il bilancio di questi ultimi anni è stato pertanto sostenuto dai ricavi generati dall'impegno e dal sacrificio profusi dai colleghi.**

**Una riflessione va anche fatta sulla comunicazione da parte del DG in merito al doppio incarico assunto, vista la recente nomina presso la Direzione Regionale ed il mantenimento del ruolo di Direttore Generale della CariFVG.**

**Se il Gruppo IntesaSanpaolo deve decidere sul riassetto dei marchi lo faccia e lo faccia in fretta. Se CariFVG deve restare (come crediamo) lo faccia nel pieno della sua autonomia e delle sue funzioni. Questa situazione crea perplessità, con un Direttore Generale che riveste due importanti incarichi, a Padova ed a Udine... (?!?!).**

Per quanto riguarda la rete distributiva, non si escludono ulteriori interventi di riassetto della rete sportelli, specie per quanto riguarda le filiali più piccole, da due, tre persone, vista anche l'operatività transazionale di sportello in calo del 15% da inizio anno e la richiesta della clientela di avere filiali con più specialisti, ed organizzate diversamente per venire incontro alle sue esigenze.

**In tutto questo contesto è necessario (a nostro modo di vedere) tenere conto dell'età media dei Lavoratori, che risulta superiore ai 50 anni, e della cronica assenza di organici, che stanno determinando situazioni di palese criticità.**

Il Direttore Generale è convinto che non dobbiamo farci superare e/o aggredire da altri Gruppi bancari, ma investire sulle risorse in Rete in quanto il Retail è fonte inesauribile di nuova clientela e la **rete rappresenta una Miniera!**

**Come sappiamo in miniera ci lavorano i minatori... Nelle filiali Retail e Banca 5 si possono trovare le famose pepite d'oro, ma alla nostra esplicita richiesta di specificare quale sia la destinazione di quell'inestimabile "tesoro", non abbiamo avuto risposta esauriente.**

**Alla Rete, dunque, cosa rimarrebbe dopo tanto sacrificio e lavoro di "scavo" !?!!**

Come offrire tutto quel ventaglio di opportunità e quel servizio completo e professionale tanto pubblicizzato nel nuovo modello operativo quando **molte risorse, senza alcuna conoscenza di prodotti, transazioni e procedure e senza adeguata e corretta Formazione o affiancamento, si ritrovano a fare i Consulenti a 360°?!?!**

E che dire dei Crediti, quale ruolo dare a questo comparto già fortemente coinvolto, dove i lavoratori si trovano a gestire situazioni sempre più critiche ???

E le figure degli Small Business di Rete, come dovranno gestire i loro Portafogli, ancora da definire, quale metodo per snellire quelle lunghe pratiche dovuta all'operatività di valutazione, gestione della contabilità e spedizione di tutti i documenti ai back office??

Come dare una **valida motivazione** alle risorse in presenza di tutte queste criticità?

**Ci sembra che la Tripartizione della rete sia vista con grande preoccupazione e che le risorse destinate al Retail si sentano fortemente penalizzate.**

A tutte queste domande ci è stata data solo una breve e veloce risposta:

**"- affronteremo i problemi quando si presenteranno!!!-".**

Tutti sappiamo che le malattie sarebbe meglio prevenirle piuttosto che curarle!!!

## **NUOVO MODELLO**

Passando sinteticamente ai dati organizzativi, la Cassa di Risparmio FVG S.p.A sarà organizzata come segue:

**Un'Area Imprese, con 5 Filiali** a Pordenone, Udine, San Giorgio di Nogaro, Trieste e Gorizia

Le figure professionali previste nel mondo imprese saranno: Direttore, Coordinatore, Gestore, Assistente e Specialista.

Pordenone ed Udine avranno un Direttore e due Coordinatori.

Trieste, Gorizia e San Giorgio avranno un Direttore ed un Coordinatore.

Saranno 14 i nuovi portafogli piccole imprese (ex clientela small business); i gestori faranno formazione specifica al nuovo ruolo e circa 30 persone aumenteranno la seniority con portafogli più complessi; si faranno ulteriori 5 giorni di formazione/affiancamento presso l'ufficio crediti di Udine.

Gli specialisti non saranno presenti in tutte le filiali. Abbiamo presentato dubbi sull'operatività, chiesto delucidazioni soprattutto sul numero degli assistenti e sulle loro funzioni; non ci sarà il one to one gestore-assistente; anche se, invece, dalle filiali ci giungono notizie che si stia già creando il modello del modello...

**n. 2 Aree per le filiali Personal, con 18 filiali, di cui 3 con modello a scala** (direttore e gestori ubicati nella stessa filiale) **e 15 con modello distribuito** (direttore ed alcuni gestori in una filiale ed i rimanenti gestori in filiali limitrofe).

I Personal dovranno seguire le esigenze della Clientela privilegiata e per l'Offerta fuori sede tutto è ancora da definire; per ora vale la guida operativa esistente.

Non ci è stato dato sapere quale sarà l'orario di lavoro dei Gestori Personal la cui filiale risulti ubicata a fianco/dentro le Filiali Flexi, in quanto il problema è ancora oggetto di valutazione.

**Non si spera di risolvere il tutto con la frase "decideranno i Direttori a seconda delle esigenze della clientela": anche queste filiali ed i relativi colleghi dovranno avere un orario preciso e definito.**

**n. 7 Aree per le filiali Retail.**

**21 sono le Filiali HUB**, con operatività di cassa piena e con la previsione di inserire diversi TARM o bancomat super-evoluti.

**Le altre filiali saranno** oggetto di modifica degli assetti operativi e dell'orario di apertura dello sportello (alcune sono già state coinvolte), diventando filiali **semplici** (operatività di cassa solo al mattino) o **punti consulenza** (senza cassa).

Le figure professionali previste nel Retail saranno: Direttore, Coordinatore, Gestore Retail ed Assistente alla clientela.

Le figure EBA, esperti bancassicurazione, assumeranno altri ruoli.

Nelle filiali ci saranno due coordinatori qualora l'organico sia superiore alle 20 persone.

Le filiali osserveranno pause pranzo diversificate, alcune dalle 13.40-14.40 altre 13.10-14.10 e alcune filiali chiuderanno alle 13.00.

Sull'Orario Flexi ci saranno alcune valutazioni a livello di Direzione Regionale, ma l'azienda assicura che le turnazioni avranno tempistiche utili per organizzare le varie attività quotidiane; ogni situazione verrà presa in esame e verrà proposta una soluzione. Vedremo. Si prevede comunque una estensione del numero delle filiali con orario flessibile.

I Back office che seguono MIFID e Antiriciclaggio continueranno l'operatività ed i distacchi saranno prorogati.

Il distaccamento ISGS di Udine continuerà nella sua attività: forse verrà ubicato in altro spazio, ancora da individuare.

## **ALTRI ASPETTI**

Infine è stato dato spazio agli argomenti ed alle richieste di approfondimento poste dalle OO.SS. e non sono mancati momenti di contrapposizione e forte tensione.

**Lavoro Straordinario:** in seguito a varie lettere e comunicazioni intercorse fra le scriventi e l'azienda, abbiamo evidenziato che **il problema** inerente i lavoratori che si fermano in filiale a prestare servizio lavorativo fuori dall'orario, **senza il relativo riconoscimento** (leggasi NRI), **esiste ed è serio.**

Abbiamo chiesto che venga riconosciuto il lavoro effettivamente svolto (anche per il pregresso), ritenendo intollerabile ed irricevibile l'affermazione "quando lo straordinario viene richiesto per i giusti canali lo stesso viene sempre riconosciuto e non ci risultato prestazioni effettivamente lavorative non riconosciute".

**L'azienda intervenga definitivamente sui "tappi" (e ben conosce tutte le situazioni) che non riconoscono il lavoro straordinario ai Collaboratori, retribuisca (o riconosca compenso aggiuntivo) ai Colleghi coinvolti, o in alternativa faccia in modo che l'orario di lavoro venga rispettato da tutti.**

Se non intende risolvere il problema, ci spiace, l'interlocutore non saranno più le scriventi.

Per parte nostra siamo certi di aver responsabilmente esperito tutti i tentativi del caso, per ricondurre la situazione alla normalità.

Ricordiamo infine ai Colleghi che lo straordinario va richiesto ed autorizzato e che il soffermarsi senza autorizzazione nei locali aziendali fuori dall'orario di lavoro è in contrasto con la normativa contrattuale e le policy aziendali.

**Clima Aziendale, pressioni commerciali.** Abbiamo rappresentato all'azienda una situazione veramente difficile ed allarmante: l'enfasi da budget e risultati, lo stress commerciale, i continui controlli e monitoraggi, unitamente alla cronica carenza di organico ed alla

disorganizzazione (palese incapacità organizzativa), stanno producendo effetti pesanti e preoccupanti. **I colleghi non ce la fanno più, tutti sanno di dover lavorare, ma chiedono di poterlo fare in un contesto più sereno, dignitoso e rispettoso.**

Il segnale, purtroppo negativo, è che sono sempre di più i colleghi che si ammalano o presentano situazioni di disagio a causa dello stress accumulato.

**Abbiamo diffidato nuovamente l'azienda dall'utilizzo strumentale degli applicativi e degli strumenti informatici per il controllo dei Lavoratori, ed invitiamo nuovamente tutti i lavoratori a fornirci materiale e segnalazioni in tempo utile da permetterci di affrontare e risolvere sin da subito eventuali criticità.**

**Filiali Flexi:** abbiamo rappresentato all'azienda una situazione sempre più pesante riguardante gli organici, i carichi ed i ritmi di lavoro.

I turni debbono essere forniti con congruo anticipo e deve ruotare tutto il personale delle filiali. I cambi turno sono troppo frequenti, gli spostamenti di orario anche, non è possibile che singole situazioni di emergenza determinino evidenti problematiche nella gestione della normalità lavorativa.

**La coperta è corta: lo ripetiamo ancora una volta, l'esigenza di offrire un maggior orario e servizio alla clientela deve essere accompagnata da organici adeguati (servono più PERSONE!) e migliore organizzazione.**

Abbiamo chiesto anche chiarimenti su altri argomenti, ma non vogliamo tediarvi ulteriormente, in quanto quello esposto basta e avanza!

Gentili Lavoratori della Cassa di Risparmio del FVG, come vedete siamo in pieno cantiere, ma abbiamo la percezione di essere tanti muratori senza caschetto di protezione e senza guanti, con tante (troppe?) figure di architetto senza un vero progetto!

**Ma, come ci è stato risposto, affronteremo i problemi solo quando si presenteranno ...??? A nostro avviso, solo con lavoratori motivati e rispettati si potranno raggiungere gli ambiziosi obiettivi del Piano di Impresa.**

Le Segreterie di Coordinamento della Cassa di Risparmio del FVG  
Dircredito Fabi Fiba-Cisl Fisac-Cgil Ugl-Credito Uilca-uil