



## INCONTRO TRIMESTRALE 18/7/2016

Si è svolto in data 18 luglio l'incontro trimestrale con l'azienda alla presenza del Direttore Generale Alunni e le controparti aziendali delle Relazioni Sindacali.

Il Direttore Generale ha illustrato i risultati dei primi mesi dell'anno della Caript, mostrando un andamento in linea con il gruppo per quanto riguarda il comparto retail, un leggero distacco sul comparto imprese e un differenziale più marcato nel comparto personal, che sconta ancora le criticità dell'instabilità finanziaria ancora in atto e della crisi di fiducia in seguito all'introduzione del bail-in. Nonostante questo, il peso delle AFI risulta particolarmente significativo (il 50% del mercato), che dimostra la tenuta del marchio sul territorio.

Nonostante la perdita importante sul bilancio 2015, dovuta ad accantonamenti oltremodo prudenziali e la partecipazione al fondo Atlante, **la Caript risulta fra le banche maggiormente solide nel panorama nazionale.**

In merito alle declinazioni sul territorio degli obiettivi di gruppo, si stanno promuovendo iniziative sul credito alle piccole imprese e start-up.

### LA SITUAZIONE DEL PERSONALE

Ad oggi la Caript conta 758 dipendenti, di cui 39 in distacco. La media dei colleghi part-time è del 18% , molto più alta rispetto alla media nazionale.

Per quanto riguarda le richieste di sospensione volontaria facoltativa sono state richieste, al momento, una media di 8 giornate lavorative da 93 colleghi, dato inferiore alla media nazionale per numero richieste ma superiore per fruizione.

Sulle valutazioni il personale risulta parzialmente non in linea alle attese per il 9%, in linea per il 64%, al di sopra il 23%, molto al di sopra il 3%, mentre non risultano colleghi non in linea.

Il processo di dematerializzazione, ancora in corso di perfezionamento, prevederà la possibilità di ampliare l'offerta di prodotti "preconfezionati" fuori sede con contratti prefirmati, per cui anche le aree professionali, individuato un bacino di 30 persone, potranno essere inseriti nel programma di formazione previsto per il rilascio del patentino di promotore.

Sembra dimezzato il dato relativo alla causale NRI, dato non verificabile, grazie anche alla sensibilizzazione dei direttori su questo tema **da noi costantemente sollecitata.**

### LO STATO DEGLI ACCORDI

Sono stati erogati gli anticipi delle **indennità ai direttori** ed è finalmente in funzione la procedura per l'inserimento delle **indennità ai sostituti**. I direttori potranno inserire i periodi di riferimento per i colleghi, e nel caso la filiale nel frattempo sia stata chiusa, sarà cura del direttore attuale inviare la richiesta all'ufficio personale.

**Sull'assegnazione dei ruoli**, a livello di direzione regionale, 307 colleghi hanno beneficiato delle nuove regole sui percorsi professionali.

**Sulla "Banca del Tempo"** le donazioni risultano ancora al di sotto di quanto possibile, mentre la validità dello strumento risulta già evidente: diversi colleghi hanno infatti potuto usufruire di permessi retribuiti per gestire difficoltà soprattutto legate alla salute di familiari. A breve sarà

possibile richiederne l'utilizzo anche per attività di volontariato.

## **POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE**

**Su questo tema abbiamo fortemente evidenziato lo stato di malessere dei colleghi, aggravato dal periodo di ferie, che rende sempre più estenuante lo svolgimento delle attività richieste.**

Alla segnalazione sulla richiesta del Direttore Regionale Retail, in merito all'invio di report su appuntamenti futuri, che non risulta conforme all'accordo, l'Azienda risponde che la mail era riservata ai Direttori di Area e che quindi non avrebbe dovuto creare aggravio burocratico sui gestori.

Lo stesso capo del personale regionale afferma con decisione che **il mal costume del “pizzino giornaliero” è frutto di una distorsione di qualche direttore di area o filiale, e che quindi i colleghi non devono sentirsi ricattati e obbligati a comunicare dati già presenti a sistema.**

Gli stessi dati comunicati dal Direttore Generale dovrebbero contribuire ad un minimo di serenità lavorativa, ma in realtà in alcune zone particolari della nostra area si fa **dell'ingiustificato terrorismo psicologico, paventando licenziamenti e chiusure filiali in caso di non raggiungimento dei risultati richiesti.**

Abbiamo stigmatizzato la **prassi degli affiancamenti diretti al mero controllo, e non al supporto**, delle attività commerciali dei singoli gestori, che hanno il solo risultato di mettere in discussione continuamente la professionalità di persone che spesso svolgono questo ruolo da anni.

In previsione delle ferie, si chiede ai gestori di pianificare l'attività e di raggiungere i risultati richiesti in considerazione del fatto che poi si assenteranno. Cioè lavorare il doppio per guadagnarsi il giusto riposo.

**Si continua a non comprendere come l'attività amministrativa, le problematiche a carattere di emergenza quotidiane, la farraginosità e l'inefficienza delle procedure informatiche e l'impossibilità frequente di trovare risposte e soluzioni a problemi concreti in modo veloce ed efficace siano i freni principali all'applicazione del “metodo commerciale” imposto dall'azienda.**

Appreziamo gli investimenti in atto in linea generale come sintomo di buona salute dell'azienda, ma gradiremmo vederne gli effetti concreti, **in termini di efficienza e fornitura di strumenti che ancora risultano carenti in molte filiali.**

Il momento drammatico dell'intero sistema bancario, con la drastica riduzione del tasso di fiducia della clientela e l'instabilità dei mercati, oltre alla ripresa che non c'è, sono il contesto in cui quotidianamente lavoriamo e che pare non interessi alle funzioni intermedie della banca, alla ricerca spasmodica del risultato a breve termine.

**Si abbassa in modo stucchevole il livello della comunicazione aziendale**, arrivando alla pubblicazione di fumetti dai contenuti banali e stereotipati (che tra l'altro in pochi hanno tempo di leggere), che tutto fanno meno che motivare le persone.

L'indirizzo aziendale che vuole **emarginare in modo repentino il servizio cassa**, dirottando forzatamente la clientela sull'utilizzo delle macchine, **peggiora l'approccio commerciale perché peggiora la qualità di un servizio che ancora i clienti sentono come essenziale.**

**La formazione è insufficiente:** non si riesce a pianificare e a fruire della FAD in filiale in modo decente, la sola investitura di gestore PAR si trasforma automaticamente, come per magia, nella capacità di gestione della clientela mista, come se ciò non implicasse competenze complesse su prodotti, procedure e pratiche commerciali.

**Continuiamo a richiedere una formazione più accurata, anche per quanto riguarda i ruoli manageriali, e non di semplice addestramento commerciale, per diventare consulenti affidabili e poter costruire relazioni di fiducia che nel tempo consentano redditività stabili ed eticamente sostenibili.**

Pensiamo che solo così si possano costruire relazioni corrette e trasparenti, sia tra colleghi che con la clientela, e sfuggire ad un clima di esasperazione che risulta dannoso e controproducente al futuro della stessa Azienda.

Pistoia 20 luglio 2016

**I coordinamenti RSA Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia  
First Cisl – Fabi – Fisac Cgil – Unisin - Uilca**