



INCONTRO TRIMESTRALE CON L'AZIENDA

metodo, comunicazione e organizzazione: libere interpretazioni e visioni

ancora distanti della realtà

In data 26 giugno si è svolto l'incontro trimestrale Area Cassa di Risparmio Pistoia e Luccesia fra le OO.SS e le rappresentanze aziendali.

Ci è stato ufficialmente comunicato il passaggio dell'incarico di responsabile del Servizio Personale della nostra Area a Maria Novella Tommasi, che sostituisce Anna Hensel, a cui auguriamo un proficuo lavoro, soprattutto in una fase complessa e di grandi cambiamenti come quella che stiamo vivendo.

La vicenda delle banche venete non ci esenta infatti da preoccupazioni che riguardano anche il nostro territorio - vista la presenza non risibile di filiali - alla vigilia del passaggio del marchio ad Intesa Sanpaolo, che andrà a definirsi nei prossimi mesi.

Il Direttore Generale ha rappresentato il quadro economico della nostra Area: aumentano gli impieghi, in modo selettivo, nel medio lungo termine mentre diminuiscono quelli a breve, e diminuiscono anche le sofferenze, con la conseguenza fondamentale di riduzione degli accantonamenti di bilancio; aumentano anche le AFI, e si riduce ulteriormente il margine di interesse, compensato dall'aumento del margine commissionale, e i proventi rimangono stabili a fronte di spese in linea con il passato.

Abbiamo espresso preoccupazioni sulle ricadute della manovra sui costi dei conti correnti, che ha portato un aggravio non indifferente sulla gestione della relazione con il cliente, ma l'Azienda ha minimizzato sulla base di risultati a quanto pare ad oggi non fortemente negativi.

Dalla illustrazione dei dati relativi al personale, emerge il dato positivo dell'assenza di richiesta di part time in sospenso, frutto di un equilibrio tra esigenze aziendali e disponibilità delle colleghe.

Un dato non soddisfacente emerge dalla formazione, che giudichiamo insufficiente e poco approfondita. Uno dei freni all'azione commerciale, per esempio in ambito assicurativo, deriva dalla complessità della materia e dai mancati approfondimenti di tipo strutturale, che aumentano incertezza e difficoltà alla proposizione commerciale. A fronte dell'introduzione dello "smart learning" monitoreremo una corretta programmazione e un corretto utilizzo, confidando che il sistema possa dare risultati

migliori in termini di efficacia.

A margine **abbiamo richiesto una programmazione più strutturata dei trasferimenti del personale**, per consentire affiancamenti tra colleghi e conseguente passaggio di competenze e conoscenza, soprattutto in caso di cambio ruolo.

Abbiamo evidenziato come nelle filiali Hub – in particolar modo Viareggio - in occasione soprattutto delle scadenze, **la rigidità aziendale nel gestire le postazioni di cassa crei enormi disservizi**, con attese infinite inflitte ad una clientela esasperata e conseguente stress dei colleghi interessati.

Sul processo che riguarda gli assistenti alla clientela, ora gestori base, l'Azienda rimarca la necessità di coinvolgimento sul "valore commerciale" anche per le loro mansioni.

Abbiamo puntualizzato che riteniamo oltremodo riduttivo, e non solo per i gestori base, circoscrivere il valore del nostro lavoro al mero risultato commerciale - seppure fondamentale - perché reputiamo indispensabile la leva motivazionale della qualità del servizio al cliente, l'approccio al quale non può e non deve avere carattere puramente ed esclusivamente utilitaristico.

Ricordiamo che l'attività bancaria è regolata da norme precise, e il risparmio è tutelato addirittura dalla nostra Costituzione.

Da qui il tema di discussione più dirimente: le pressioni commerciali e i comportamenti che ne derivano.

Abbiamo segnalato il perdurare della reportistica, soprattutto nell'area Pistoia, dove i direttori e coordinatori sono a tutt'oggi soggetti alla compilazione di modulistica excel ridondante e ripetitiva, ma l'Azienda ne nega la non conformità all'Accordo, riducendola a una questione di scarsa opportunità e di scarso beneficio.

Non riteniamo soddisfacente la versione aziendale, e qualora il fenomeno non si riduca a livelli tollerabili e conformi all'Accordo nazionale provvederemo alle segnalazioni del caso.

In merito alle richieste di monitoraggio preventivo, l'Azienda afferma che queste attengano alla necessaria programmazione che ogni gestore è tenuto a fare nella consueta attività di contatto con la clientela.

Rimarcate le distorte interpretazioni di quanto dichiarato dall'Azienda in merito al metodo commerciale – che deve essere un mezzo e non un fine – e alla lavorazione delle campagne di inizio mese (vedi inserimento di esiti e contatti finti per non incappare nei continui richiami dei superiori). E' ancor di più necessario migliorare la comunicazione aziendale, riducendone la portata e traducendo in modo corretto i messaggi che arrivano dai vertici.

Per quanto riguarda la classificazione delle filiali in base alle performance, l'Azienda dichiara che l'etichetta di "low performer" non deve essere interpretata in senso punitivo, ma serve per focalizzare criticità e opportuni interventi organizzativi

Il vero ostacolo allo svolgimento della nostra attività è il permanere dei rallentamenti e dei blocchi delle procedure informatiche, causa irrisolta di enormi perdite di tempo e di conseguenza di ansia e frustrazione, che si riverberano inevitabilmente sulla qualità del servizio alla clientela.

Senza mezzi adeguati non si può pensare di raggiungere gli obiettivi, a dir poco "sfidanti", che l'Azienda cala sulla rete commerciale.

A questo proposito l'Azienda risponde che i ticket web si sono ridotti del 50% rispetto allo scorso anno, interpretando questo dato come effettiva riduzione dei problemi. E' evidente , per tutti noi che viviamo il quotidiano della rete, come questo non corrisponda alla realtà: ai direttori è stato chiesto di diminuire i ticket web per effetto del loro costo, e i colleghi si sono semplicemente adeguati a uno stato di fatto che non sembra avere possibilità di risoluzione.

Il quadro che emerge dal confronto è di una **perdurante distanza fra la percezione delle condizioni di lavoro fra Azienda e Lavoratori: a questioni di principio condivisibili si contrappone una realtà che deprime la qualità del nostro lavoro e dell'essere bancario oggi, priva di connotati sociali e di adeguati riconoscimenti in termini di fiducia.**

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

