



PUNTO E ...A CAPO

Lo scorso 27 maggio si è tenuto in DR Romagna l'Incontro Semestrale fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali previsto dal CCNL. È stata l'occasione per un primo incontro formale con il nuovo Responsabile della DR, Filippo Corsaro, che ha rappresentato una evoluzione positiva della situazione che di seguito riassumiamo:

- Il mese di aprile si è chiuso in linea con gli obiettivi, bene l'andamento dei margini anche se il Margine Denaro pesa in modo negativo. Bene l'andamento del IRC che è la prima cartina di tornasole dell'apprezzamento da parte della clientela, con un balzo in positivo della prima Wave di oltre 4 punti rispetto all'andamento 2020 e un calo del - 44% sul mondo reclami. Sul piano clienti le chiusure di rapporti riguardano situazioni marginali (carte conto e cc non movimentati). Da inizio anno sono partiti diversi progetti sulle persone:
 - SCUOLA CAPI è stata aperta presso la DR una scuola capi che consentirà di agevolare i percorsi professionali evitando spostamenti in direzione Emilia.
 - PROGETTO PRIMAVERA è stato istituito per preparare i colleghi che vogliono mettersi in gioco anche in ruoli differenti.
 - PROGETTO OSMOSI pensato per affiancare il personale più giovane a personale con maggiore esperienza

Abbiamo apprezzato particolarmente che nella esposizione del Direttore Regionale si siano valorizzati l'attenzione e l'impegno che tutti i colleghi da sempre hanno messo per l'azienda, e abbiamo riconosciuto il merito di quanto si è fatto già nell'arco di questi pochi mesi per rimediare al clima particolarmente pesante del recente passato.

Abbiamo preso atto di come si stia limitando la richiesta di una reportistica alle filiali con dati e informazioni che l'azienda ha già disponibili, auspicando che si cessi del tutto in ottemperanza alle previsioni aziendali, e sottolineato positivamente come ogni filiale riceva ora solo il proprio file giornaliero evitando inutili elenchi comparativi che creano disagio ai colleghi delle filiali meno performanti.

Purtroppo restano ancora sul campo molti dei problemi che la precedente gestione aveva creato, per questo le OOSS hanno presentato un proprio documento condiviso, i cui contenuti sono poi stati in gran parte recepiti all'interno del verbale dell'incontro, nel quale è stato rappresentato un quadro complessivo della situazione manifestando particolare preoccupazione per i tanti posti di lavoro persi nel tempo causa il fenomeno delle dimissioni e rimarcando quanto i colleghi siano ancora oggi soggetti a carichi e ritmi di lavoro particolarmente elevati, situazione questa che pesa in modo particolare sul genere femminile.

Infatti il numero enorme delle ore di lavoro aggiuntivo della rete filiali combinato con ritmi e carichi di lavoro particolarmente elevati, la carenza di organico complessiva della Rete che nel solo arco di un anno ha ridotto l'organico di diverse decine di unità, la difficoltà a fruire dei giustificativi di assenza, impatta maggiormente sulla condizione di genere femminile rendendo difficoltosa la conciliazione dei tempi vita/lavoro.

Sul tema dell'equilibrio tra la vita personale e la vita professionale, auspichiamo che venga data piena applicazione agli impegni precisi che il gruppo Crédit Agricole S.A. ha sottoscritto in merito e che sul nostro territorio, negli ultimi anni, sembrano essere rimasti "lettera morta".

Adesso ci attendiamo che da parte del Gruppo, a cui ovviamente spetta l'ultima parola in merito alle assunzioni, arrivino dei precisi segnali in proposito, anche in occasione di prossimi scenari di evoluzione societaria, diversamente valuteremo come procedere.

Sul fronte assunzioni, al momento, ci sono stati anticipati alcuni ingressi in relazione alla necessità di coprire le carenze di organico sulle "categorie protette" che, seppure con contratti a termine, dovrebbero avvenire già nel mese in corso.

L'incontro è stata anche l'occasione per evidenziare altre osservazioni in merito a vari aspetti che gravano sulla DR, andando di seguito:

CALL: Con riferimento alle conference call, nonostante nella sua esposizione il responsabile della DR abbia evidenziato l'impegno a convocare solo una call mensile, il problema resta. Evidentemente le varie zone "ballano da sole" sotto questo punto di vista considerando che spesso le call non vengono preavvisate se non con breve/brevissimo anticipo, a volte non viene comunicato l'oggetto, si moltiplicano fino a più call giornaliere, si sfora nell'orario protraendosi persino alle 14 invadendo la pausa pranzo. Torniamo a quanto sopra evidenziato, abbiamo già carichi e ritmi di lavoro particolarmente elevati, serve liberare tempo per lasciare la possibilità di servire la clientela e non occupare spazi che già non ci sono. Anche questa è una cosa che contribuisce a creare quel clima di "pesantezza" che abbiamo sopra evidenziato e che è a monte delle tante, troppe dimissioni che continuiamo a registrare.

TRASFORMAZIONE IN AGENZIE PER TE: Abbiamo espresso preoccupazione per le modalità e le tempistiche di realizzazione sulla DR Romagna del processo di trasformazione delle filiali in Agenzie per Te e Agenzie per Te Commerciali. Ben 11 trasformazioni nello spazio di soli 42 giorni, un ritmo che a nostro avviso rischia di mettere in seria difficoltà il servizio alla clientela. Tra l'altro occorre avere a riferimento la tipologia di clientela presente sul territorio che per età media ed abitudini necessita di assistenza per allinearsi al nuovo modello.

PROGETTO FAMILY WEALTH MANAGEMENT: inutile ricordare a tutti che per collocare del risparmio gestito alla clientela occorre avere la Mifid. A nostro avviso non tutti i gestori Family della DR sono abilitati in proposito, pertanto abbiamo invitato l'Azienda a verificare la costante conformità ai requisiti normativi richiesti nell'operatività dei Gestori Family con riferimento alle attività di consulenza e collocamento di prodotti. Inoltre abbiamo evidenziato che ai Gestori Family, spesso con portafogli di oltre 1.200 clienti, viene già chiesto di seguire i Danni, i Mutui Casa, gli Agos e persino di sostituire il Gestore Clientela se necessario. Devono anche chiamare mediamente 7/8 clienti al giorno per l'iniziativa "buon compleanno", non sarebbe già sufficiente tutto questo ???

CHIAMATE PERSE: segnalate le varie anomalie che si registrano su questo fronte, parte del Sistema Incentivante. Da parte della DR ci è stato risposto che si è proceduto ad una razionalizzazione delle linee che normalmente erano di per sé superiori al numero dei colleghi in ruolo nelle filiali. Anche questa è una cosa che avevamo già segnalato in precedenza e che fa piacere sia stata oggetto di attenzione.

INSTANT FEEDBACK: è un progetto pilota partito nella nostra DR. A fronte delle nostre richieste su come viene gestito ci è stato risposto che non si tratta di telefonate al cliente ma di una mail che parte entro le 24 ore dall'incontro esitato con il cliente invitando a rispondere ad un questionario con una serie di domande a cui corrispondono risposte "semichiuse".

BOM: un discorso a parte merita il BOM, da sempre sotto l'organico previsto. In accordo Fellini erano state concordate circa 50 risorse intese come FTE - Full Time Equivalent - mentre, a distanza di 3 anni, risultano impiegate solo 39 risorse,



peraltro non tutte con orario di lavoro a tempo pieno. La situazione è veramente difficoltosa e si scontra con le tempistiche di gestione delle pratiche indicate nella circolare n. 99/2021.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 9 giugno 2021