COORDINATORI

AREA PUGLIA SUD BASILICATA – AREA PUGLIA NORD MOLISE

OCCORRE IL RISPETTO DELLA PERSONA

Analizziamo, alla luce del noto slogan della Responsabile "People, Business Development & Control Management", Virginia Borla, gli ultimi sei mesi trascorsi nella nostra Direzione Regionale, che hanno trovato un momento di sintesi nell'incontro annuale del 6 aprile 2022.

Tale incontro si è svolto: alla **presenza** del Direttore Regionale, del Responsabile del Personale, del Rappresentante delle Relazioni Industriali, dei Direttori Commerciali dei tre territori e dei Responsabili CTPAR; alla **presenza, anche se non per l'intera durata dell'incontro**, del Responsabile del Personale della Filiale Digitale e della Responsabile Direzione Immobili e nella **totale assenza** dei Responsabili Agribusiness ed Impact, nonostante l'importanza strategica di queste Direzioni e la numerosità dei colleghi che ci lavorano. Ci auguriamo, già dal prossimo incontro, di poterci confrontare con un tavolo aziendale in cui siano presenti, per l'intera durata della riunione, gli esponenti di tutte le Direzioni coinvolte, alla luce di quel "rispetto" di cui in premessa.

Durante l'incontro sono stati presentati i dati economici del 2021, con un andamento molto positivo, specie del territorio Exclusive, vero e proprio benchmark della BDT su risparmio e tutela, in virtù, a dire dell'Azienda, di una "corretta gestione del momento della vendita".

Peccato che questa "corretta gestione del momento della vendita" abbia comportato, per i colleghi di tutti i territori commerciali, un asfissiante **controllo degli appuntamenti in agend**a; strumentalizzazioni delle **chat di filiale**, mezzo non ufficiale ma sempre più utilizzato con modalità e finalità spesso non consone; una invasività insopportabile di **videolync**; una richiesta di **previsionali e consuntivi** delle vendite effettuate, specie sulla tutela, "intraday"; il coinvolgimento in discutibili "**role playing**" evidentemente finalizzati a far emergere deficit di capacità commerciali; la lavorazione coatta della **famigerata "lista Barrese**" in poche settimane (con incontro da esitare in procedura… a qualsiasi costo…) e molto altro.

Su tutti questi temi, sollevati unitariamente dal tavolo sindacale, ha pesato il silenzio del Direttore Regionale e del Responsabile del Personale, i quali hanno ritenuto di affidare le risposte ai Direttori Commerciali e, in particolare, al Responsabile Commerciale del Territorio Exclusive Mauro Farina Valaori, sulle cui affermazioni si sono subito appiattiti gli altri due Responsabili Commerciali.

E le risposte non possono essere accettabili nella misura in cui si nega del tutto l'esistenza delle pressioni **commerciali** e si parla, invece, di un "sistema volto a dare sostenibilità a quello che facciamo"; nella misura in cui si sostiene che l'organizzazione capillare delle agende viene suggerita allo scopo di sottrarre i colleghi dall'invadenza di quei clienti

onnipresenti, che finiscono – come definiti dall'azienda – per diventare "ladri di tempo" e così via.

Ci auguriamo però che la compattezza dimostrata dal tavolo sindacale abbia generato, da parte delle Funzioni Commerciali, dei ripensamenti ed un'apertura ad una revisione dell'approccio in senso di maggiore rispetto della professionalità e delle sensibilità dei colleghi, sulla quale vigileremo.

Così come ci auguriamo che vi sia, da parte dalla Funzione del Personale, la disponibilità a svolgere meglio il ruolo di garante, nei confronti delle Funzioni Commerciali, del corretto funzionamento di tutti i processi aziendali per quel che concerne la gestione delle relazioni con i lavoratori e con i loro rappresentanti sul territorio. Sotto quest'ultimo profilo, nell'immediato, ci aspettiamo un atteggiamento più collaborativo nei confronti di **quei colleghi che vogliono legittimamente conoscere gli indicatori di aderenza professionale validati (TETI), la cui metodologia di calcolo, peraltro, non trova riscontro nelle previsioni contrattuali**. Ci aspettiamo altresì positivi riscontri in merito **all'integrazione UBI**, poiché molti colleghi sono tutt'ora in attesa di quella priorità in termini di incontri e colloqui a rettifica di incarichi assegnati forse in maniera troppo frettolosa e ciò, nonostante il preciso impegno assunto dal dr. Zingaretti sin dalla trimestrale del 16.07.2021.

Inoltre, per quel che concerne il nuovo **Piano Industriale** 2022-2025, occorrerà un grande senso di responsabilità e di "rispetto della persona" da parte di tutti gli attori coinvolti per presidiarne la "messa a terra" ed evitare distorsioni. In via preliminare sarà necessario osservare il puntuale **rispetto del "Protocollo Politiche commerciali e clima aziendale" evitandone scaltre e furbe elusioni**; impedire che il progetto "Self Banking" si trasformi in una riduzione massiva del numero delle casse; **garantire un adeguato numero di assunzioni sul nostro territorio letteralmente massacrato a causa della loro inconsistenza** (nell'anno 2021, a fronte di 133 uscite, sono state assunte solo 31 risorse, di cui 21 contratti misti). In merito, appunto, ai **contratti misti** si rivendica un'adeguata e necessaria separatezza delle attività di lavoro dipendente da quelle di lavoro autonomo, con un'attribuzione della clientela nei portafogli da promotore coerente con le previsioni degli accordi. Si rivelerà inoltre determinante ascoltare ed assecondare quanto più possibile le istanze di quei colleghi che manifestano volontà di cambiamento da e verso le diverse strutture della Banca dei Territori e/o quelle di Direzione Centrale evitando che tali aspirazioni siano mal viste e considerate un atto di disimpegno dal ruolo ricoperto.

FILIALE DIGITALE: con l'avvio del nuovo Piano d'Impresa ha preso forma anche il nuovo modello di servizio della Filiale Digitale, la quale, nella nostra DR, vanta due Filiali specializzate ed una Filiale Retail nella provincia di Lecce e Bari. Il mutato assetto organizzativo avrebbe richiesto un aumento dell'organico, in particolare del numero dei coordinatori, ma ciò non è avvenuto. È necessario, inoltre riprendere il processo, interrotto da tempo, di **osmosi con la rete fisica e con gli altri uffici della banca**, particolarmente necessario sia per i colleghi gestori desiderosi di cimentarsi in nuovi ruoli, come, ad esempio, negli Uffici Sales & Support, Control Room o Gestore Remoto, sia per i colleghi costretti a percorrere lunghe distanze per raggiungere il posto di lavoro.
Sempre a proposito della Filiale Digitale, in occasione della trimestrale le OO. SS. hanno sollevato diversi dubbi e perplessità sull'effettiva efficacia dell'**azione degli Ascolti di qualità**. Nel nuovo funzionigramma della filiale digitale sono previsti degli ascolti delle chiamate da un coordinatore o dal direttore di struttura. Soprattutto nelle realtà delle filiali specialistiche, che vantano la presenza di gestori ormai storici nel ruolo, sembra paradossale che gli stessi debbano essere giudicati sulla qualità della gestione della chiamata.
È stato affrontato poi il tema dello **Smart Working**. Anche se è un tema che coinvolge le strutture nazionali e non quelle territoriali, abbiamo comunque sentito l'esigenza di esprimere la nostra urgenza nella normalizzazione dello Smart

Working anche in previsione di un eventuale rientro in presenza al 100%, dal momento che per una struttura come quella delle Filiali Digitali sarebbe opportuno che i **turni estremi** (T1, T2 – T8, T9) vengano fatti non in presenza.

AGRIBUSINESS: un ruolo nevralgico è, infine, quello rivestito dalle Filiali Agribusiness, specie su un territorio come il nostro, storicamente a forte vocazione agroindustriale. Non si comprende, al riguardo, perché sin dal principio siano stati collocati nel segmento **colleghi privi di competenze specialistiche**, ben consapevoli dei tempi occorrenti per acquisirle; perché i portafogli clienti siano sovraccarichi di nominativi, anche di piccoli e piccolissimi agricoltori, che più facilmente sarebbero stati gestiti in filiale, dove è il caso che vengano quanto prima ritrasferiti; perché le **facoltà di delibera delle filiali** siano così basse (e dunque i tempi di delibera della maggior parte delle pratiche oltremodo lunghi); perché il numero degli addetti sia così scarso; perché non si agevoli il rientro nella rete filiali di quei colleghi che ne hanno fatto richiesta, con contestuale inserimento di nuove risorse formate e, infine, non si comprende perché la **gestione delle risorse delle nostre filiali sia affidata a strutture del Personale distanti dai nostri territori** e, in quanto tali, privi di una visione complessiva delle situazioni da gestire. Premesso che auspichiamo, già dal prossimo incontro, la presenza di referenti Agribusiness, abbiamo comunque chiesto ed ottenuto da Relazioni Industriali di farsi portavoce con la Direzione Agribusiness di tutte le problematiche sollevate.

In sintesi, pur denunciando le gravi difficoltà che vivono i Lavoratori e le Lavoratrici della nostra Direzione Regionale in una realtà molte volte distante rispetto a quella dipinta dalle Funzioni aziendali, abbiamo in ogni caso preso atto della disponibilità aziendale a tenere aperto il dialogo su tutti i temi rappresentati, di fronte ai quali l'Azienda dovrà confrontarsi con unitari, vigili ed intransigenti interlocutori.

Bari, 22 aprile 2022