



Innumerevoli le criticità segnalate dalle OO.SS, ma per l'azienda:

“THE SHOW MUST GO ON”...ma a quale PREZZO?

Recentemente si è tenuto l'incontro semestrale della ex D.R. Lombardia (perimetro CAI), ai sensi di quanto previsto dall'art. 14 del vigente CCNL.

In apertura di riunione, dopo la verifica dei dati del secondo semestre del 2021 della DR Lombardia (che già presentavano evidenti segnali di criticità legati a carenze di organico ed aumento degli straordinari con conseguente incremento dei carichi di lavoro), il Responsabile della Direzione Regionale si è prestatto ad analizzare la situazione attuale situazione l'andamento commerciale post Conversion Week End (CWE) della neo costituita D.R. LOMBARDIA OVEST, le OO.SS. hanno immediatamente posto l'attenzione sia sul PERSISTENTE peggioramento del clima aziendale che si sta registrando da qualche tempo sulla rete, che sulle modalità di comunicazione e la richiesta ridondante di reportistiche commerciali provenienti da più canali e da più specialisti contemporaneamente.

Ad appesantire il contesto, già di per se insostenibile, si è aggiunta la migrazione di Creval che ha visto la nostra Direzione Regionale tra le più impattate con numerose problematiche procedurali, organizzative e di raccordo tra le varie funzioni che non lasciano intravedere una soluzione a breve termine (ancora oggi per le filiali ex Creval è un'impresa riuscire solo a chiudere la contabilità entro un orario decente).

I problemi della migrazione vedono la loro genesi anche nell'inefficace addestramento procedurale delle lavoratrici e dei lavoratori ex Creval.

L'azienda avrebbe potuto programmare meglio la formazione delle colleghe e dei colleghi nel corso degli ultimi 12 mesi, tuttavia ha preferito, con scelte organizzative e tempistiche discutibili, avviare i periodi di formazione e addestramento quando ormai era troppo tardi.

Addestramento e Formazione perlopiù composti da centinaia di tutorial proposti senza però mettere gli interessati nelle condizioni di poter fare la necessaria pratica prima del CWE.

I dati di fruizione parlano chiaro ma nessuno se ne è preoccupato!

Non di meno, in fase di migrazione è stata a presa un'altra incomprensibile decisione scegliendo come avviatori le figure di assistente alla clientela e di gestore family, escludendo volutamente i gestori Premium, Affari e i Responsabili. Nemmeno Poli Affari, Centri imprese e Private si sono salvati in quanto hanno ricevuto analogo trattamento. Gli avviatori hanno svolto un ottimo lavoro ma la quotidianità delle filiali ex Creval necessitava di un supporto più completo.

E anche qui la nostra Direzione Regionale si è distinta richiamando nelle loro filiali diversi avviatori anzitempo solo dopo pochi giorni dall'avvio della migrazione.

A questo si aggiunge una cronica carenza di organici che doveva trovare soluzione con l'integrazione delle filiali ex Creval ma che continua invece a persistere.

Le assunzioni, previste dai recenti accordi aziendali, non sono sufficienti a sopperire alle uscite per pensionamento ed esodo; il dilagante fenomeno delle dimissioni volontarie è molto significativo, sintomo di una profonda insoddisfazione di fronte alla quale chiediamo all'Azienda e alla Direzione Regionale di porre maggiore attenzione per non perdere importanti professionalità a vantaggio della concorrenza e a scapito della reputazione del nostro istituto. Ci siamo soffermati parecchio ad analizzare il fenomeno e a suggerire ambienti più inclusivi e protetti per i giovani assunti che vengono spesso gettati nell'arena, formati in modo insufficiente, con pochi giorni di affiancamento e adibiti a ruoli per i quali non sono assolutamente pronti, e spesso le loro aspettative sono disilluse...

Tutte queste criticità gestionali ed organizzative che abbiamo rappresentato alla Direzione Regionale rischiano di generare problemi legati ad errori, anche gravi, che non devono assolutamente essere imputati alle lavoratrici ed ai lavoratori che continuano a operare nonostante le difficoltà, anche a prezzo di enormi sacrifici, sottraendo loro tempo libero e gli affetti, come è ampiamente dimostrato dal numero di ore straordinarie e dal residuo di banca ore pro-capite che non riescono ad essere recuperate e che ormai hanno raggiunto livelli imbarazzanti.

Non possiamo, inoltre, non stigmatizzare il monitoraggio a distanza dell'operatività dei colleghi e abbiamo avvisato l'azienda di sospendere immediatamente tali pratiche.

Il livello di stress generato da tutte le problematiche sopra citate ha raggiunto e superato il punto di non ritorno (più di un collega è a casa con chiari sintomi di "sindrome da burnout"), ragione per la quale in caso di mancate immediate risposte o soluzioni volte a migliorare il benessere lavorativo, a tutela di tutti i colleghi le OO.SS. avvieranno tutte le iniziative rientranti nelle loro facoltà.

Non abbiamo condiviso alcun verbale per le evidenti divergenze e criticità emerse.

Vi chiediamo la massima collaborazione nel segnalarci situazioni anomale, e comportamenti con poco rispettosi delle persone ed in contrasto con gli accordi nazionali vigenti e la normativa aziendale.

Milano, 24/06/2022

LE RSA FABI, FIRST CISL, FISAC CGIL, UILCA E UNISIN DELLA DR LOMBARDIA OVEST