



MA QUALE STRESS ...?

Sono stati di recente presentati gli esiti dell'analisi sulla valutazione dello Stress Lavoro Correlato; la ricerca si è conclusa in modo per noi sorprendente, evidenziando che *"i fattori potenzialmente negativi (fattori che possono influire sfavorevolmente sulla salute dei lavoratori, ad esempio il carico di lavoro) **sono numericamente esigui** ..."* e che *"... non sono state rilevate criticità (elementi di rischio) tali da richiedere misure correttive, essendo presenti fattori che moderano l'impatto dei fattori potenzialmente negativi"*. Quello che ci sorprende in maniera particolare è che il tema delle pressioni commerciali non è emerso nel report finale di valutazione e, evidentemente, neanche nei focus group.

Senza voler entrare nel merito del metodo utilizzato e senza voler mettere in discussione la professionalità e la terzietà dei soggetti che hanno condotto la valutazione dei fattori di rischio stress lavoro correlati, come donne e uomini dotati di intelligenza media capiamo che c'è qualcosa che non va in tale metodo; se i risultati sono questi, siamo di fronte ad un negare l'evidenza di un fenomeno (le pressioni commerciali) per il quale, ogni giorno, siamo costretti a confrontarci con i nostri colleghi.

Poiché ci è stato assicurato che *"l'Azienda continuerà a investire e promuovere tutte le iniziative che possono determinare un impatto positivo su aspetti diversi di vita professionale e personale di tutti i colleghi"* riassumiamo di seguito alcune aree che necessitano di rilevanti interventi aziendali, come più volte segnalato, anche nel corso delle riunioni "Semestrali" e della Commissione Politiche Commerciali.

RITMI E CARICHI DI LAVORO

Nonostante il trend delle nuove assunzioni sia proseguito nell'anno in corso, la situazione degli organici, in particolare nella Rete, è a nostro avviso carente e pertanto i carichi di lavoro risultano pesanti, sia in termini di numero di clienti da gestire sia riguardo alle attività "extra-ruolo" che le poche persone presenti in filiale devono sobbarcarsi; paradossalmente, l'automatizzazione delle attività di cassa ha avuto per ora un impatto negativo sui ritmi di lavoro in quanto, soppressa la figura del cassiere, gli altri addetti si devono occupare di ulteriori attività, dalla gestione della bussola all'accoglienza della clientela, dall'assistenza presso le Casse Automatiche alle operazioni per contanti che i clienti non riescono ad effettuare in autonomia.

Si rendono quindi necessari investimenti, sia sul personale, sia per la revisione del "lay out" di molte filiali divenute "cash less", affinché i colleghi non siano costretti a "saltare" da una postazione all'altra per garantire i servizi di front office.

PRESSIONI COMMERCIALI

Come lo scorso anno, in questo mese di luglio la Direzione Commerciale sta inviando pesanti sollecitazioni,

come se i risultati conseguiti finora fossero negativi e le persone trascorressero le giornate a tirarsi le dita. Si riaffacciano le richieste di rendicontazioni (giornaliere o settimanali), che già da anni non sono più previste, in quantosi tratta di inutili appesantimenti che ricadono sui ruoli commerciali e che riguardano dati già rilevabili automaticamente.

Tutto ciò si aggiunge alle richieste telefoniche o verbali per avere indicazioni su Magazzino Affari e appuntamenti, all'incremento arbitrario dei dati di "forecast" per "stare al passo" con l'avanzamento del budget, alle "giornate prodotte", all'invio di classifiche nominative corredate di commenti irrilevanti e a tutto l'armamentario che da anni produce vessazioni, oltre che stress.

Su questo fronte non servono investimenti particolari ma occorre rivedere profondamente il "metodo commerciale" perché le condizioni di lavoro hanno ormai superato la soglia di sostenibilità.

ORARI DI LAVORO

A partire dal primo luglio, l'orario di lavoro settimanale si è ridotto a 37 ore, e pertanto il venerdì pomeriggio è prevista l'uscita alle ore 16,15. Per il personale part time, in attesa di una definizione a livello nazionale, sono previsti appositi permessi (fruibili a giornate intere, ad ore o a minuti – causale PRO Permesso Riduzione Orario), pari a 13 ore per quest'anno e 26 ore dal 2025, **riproporzionati in base alla percentuale individuale di part time.**

Nelle prime settimane sono emerse difficoltà nel rispettare l'orario di uscita anticipato in quelle realtà caratterizzate da elevati flussi di accesso agli sportelli; riteniamo che, nell'ambito dei processi già avviati da anni per la rimodulazione dei servizi di apertura al pubblico sia necessario, da parte della Banca, considerare l'esigenza di permettere il rispetto del nuovo orario di lavoro.

Reggio Emilia, 19/07/2024

**Segreterie Organi di Coordinamento Gruppo Credem
FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN**