QUANDO L'AZIENDA CERTIFICA QUELLO CHE I COLLEGHI E LE OO.SS. AFFERMANO DA ORMAI TROPPO TEMPO

Nei giorni scorsi, nella DR Milano – Lombardia Ovest, una mail ha certificato quello che i colleghi e le OOSS denunciano da tanto tempo: la cronica carenza di personale.

Nella mail in questione indirizzata alle/ai titolari delle filiali con titolo *"Efficientamento e ordine nelle richieste di sostituzione dei gestori Clientela"* la DR lamentava l'eccesso di richieste di sostituzione di Gestori Clientela avanzate tempo per tempo dalle agenzie.

La mail specificava che le filiali tipo *Ag.Per Te*, in quanto per loro impostazione prive di cassa tradizionale, possono essere considerate autonome (come se non ci fosse cassa tecnica, i bancomat, i valori, le cambiali….), mentre nelle altre filiali *tipo tradizionali* si dovrà procedere alla sostituzione di Gestori Clientela con *gestore Family o altro collega/**capo** che può sopperire.*

La mail poi prosegue con altre precise indicazioni segnalando che non saranno prese in considerazione sostituzioni dei Gestori Clientela se non "*estremamente necessarie, pena la chiusura della filiale*"

In buona sostanza, dal messaggio si desume:

- Nelle Fil. Ag. Per Te se manca il Gestore Clientela, la sostituzione non è prioritaria in quanto dovrebbe essere operativamente autonoma (al massimo non si gestirà per qualche giorno la cassa tecnica ma ok l'accoglienza e altre operazioni …… a carico di chi??)
- Nelle Fil. Tradizionali in caso di assenza Gestore Clientela ma presente Gestore Family la sostituzione può considerarsi non prioritaria in quanto sostituibile in autonomia.

Di fatto si chiede di andare ben oltre a quelle che sono indicazioni previste ruolo per ruolo nel "Mansionario" magari perché ci si è accorti che la circolare su gestione delle ferie-ex festività-banca ore, che abbiamo fortemente criticato, ha imposto la fruizione obbligatoria della propria dotazione con una programmazione che non faceva sconti a nessuno senza considerare le difficoltà operative che ne sarebbero derivate.

La vicenda desta una profonda preoccupazione.

Qui non si tratta solamente di invitare le persone a sopperire in autonomia alle assenze dei Gestori Clientela ma nella mail stessa si chiede ai colleghi (Family, altro collega/**capo**) di dedicarsi a sostituzioni in modo anche continuativo, o, diversamente, *abbandonare per* qualche giorno la cassa tecnica o addirittura di chiudere le filiali stesse.

In ogni caso creando una serie di disservizi sia di impatto immediato (legati al non presidio dell'attività di front office) che di impatto secondario o differito se si distolgono i colleghi dalla loro normale attività commerciale e normativa.

Con buona pace della clientela, del presidio del rischio e dell'immagine stessa della Banca.

Ricordiamo che il Mansionario prevede per il Gestore Family il compito di "*coadiuvare con elasticità e flessibilità i Gestori Clientela, svolgendone, in caso di necessità, le attività*".

In caso di necessità nella declinazione organizzativa sono quelle situazioni che non si riesce a prevedere in anticipo, per cui le assenze per ferie non possono rientrare nell'elenco delle casistiche in quanto ampiamente programmate.

Sempre nello stesso mansionario per i Family ci sono almeno 8 altre diverse attività commerciali da sviluppare su portafogli che teoricamente prevedono fino a 1.300 clienti (con portafogli che vanno anche oltre a questa numerica).

Per capire l'impatto di una simile decisione sui Gestori Family è sufficiente dividere le ore lavorative annue per il numero medio dei clienti in portafoglio. Ci accorgeremmo che i Family a tempo pieno hanno poco più di 1 h anno da dedicare ad ogni cliente al netto di incombenze burocratiche, riunioni, call ecc… se poi ci si aggiunge la sostituzione strutturale di Gestori Clientela è lecito chiedersi come sia possibile avere l'ambizione di arrivare al traguardo del budget.

Purtroppo anche gli "altri gestori o il **capo**" non sono messi meglio.

Ora ci si chiederà se la DR Milano – Lombardia ovest sia un caso particolare.

Sicuramente la carenza cronica di personale, le numerosissime dimissioni degli ultimi tempi (stanno diventando un vero e proprio fenomeno) non hanno aiutato ma la stessa situazione la si può trovare nel resto del territorio italiano dove è presente il nostro Istituto.

Basterebbe leggere i volantini delle OO.SS. redatti dopo le riunioni semestrali con le varie DR per rendersi conto che il problema della carenza di organico è diffuso su tutto il territorio nazionale e con le medesime caratteristiche comuni.

Con il messaggio in questione l'Azienda ***ha evidenziato e certificato la carenza di organico*** creando una situazione di conflitto operativo fra la necessità di gestire la normale attività quotidiana degli sportelli e l'essere sollecitati a fronte di performance commerciali non in linea con le pretenziose richieste.

Un conflitto che non può essere scaricato sui colleghi che trovano nella mail stessa la giustificazione per non riuscire a rispondere a tutti i solleciti che dovessero riscontrare.

Continueremo a segnalare tutte le situazioni di disagio e richiamiamo l'azienda a urgenti misure di correzione.