RIUNIONE SEMESTRALE DIREZIONE REGIONALE MILANO – LOMBARDIA OVEST

25 ottobre 2024

Il 25 ottobre 2024, a Milano, si è tenuta la riunione semestrale della Direzione Regionale Lombardia Ovest.

L'incontro ha offerto l'opportunità di confrontarsi sui temi principali che incidono sulla qualità della vita lavorativa, sulle condizioni delle infrastrutture e sulle dinamiche operative della nostra direzione.

1. Contesto di mercato e risultati commerciali

Il Direttore Regionale ha aperto l'incontro sottolineando la **complessità e la peculiarità del mercato della DR Lombardia Ovest**, evidenziando anche i buoni risultati commerciali ottenuti.

Riguardo agli altri temi su cui prestare particolare attenzione il Direttore Regionale si è soffermato particolarmente sulla gestione dei casi legati alle **normative antiriciclaggio**, in particolare le procedure KYC (Know Your Customer), per le quali la rete riscontra difficoltà operative.

Il DR ha inoltre confermato miglioramenti nei follow-up delle ispezioni sulle filiali e sul fronte della raccolta diretta/impieghi, ha evidenziato, complimentandosi con la rete, che **i volumi di mutui si mantengono in linea con quelli dell'anno precedente**, nonostante la conclusione della campagna di pricing.

2. Organici, carichi e ritmi di lavoro

Le organizzazioni sindacali hanno espresso viva preoccupazione per il **problema strutturale della carenza degli organici**, che da tempo persiste e impatta negativamente sui carichi e ritmi di lavoro, rendendo tra l'altro difficile e macchinosa per i colleghi la gestione di ferie, banca ore ed ex festività.
La riduzione del personale è costante, come evidenziato dai dati consegnati alle OO.SS. nel solo primo semestre 2024 si sono registrate 21 fuoriuscite complessive, di cui 15 dimissioni (9 di esse hanno riguardato lavoratrici donne).

Queste uscite volontarie non sono più da considerarsi occasionali ma stanno diventando un vero e proprio fenomeno, tanto da sollevare seri interrogativi riguardo alla percezione del lavoro in banca tra le nuove generazioni, evidenziando un disallineamento tra le aspettative dei giovani e la realtà lavorativa che essi si trovano ad affrontare.

Le OO.SS. hanno chiesto all'azienda di intervenire sulle politiche di selezione per mitigare questo problema: un ulteriore aggravio al tema critico delle riduzioni degli organici per fuoriuscite volontarie potrebbe essere rappresentato dalle crescenti richieste di trasferimento avanzate da colleghi assunti fuori regione, che una volta maturata sufficiente esperienza esprimono il desiderio di tornare nella propria area di origine, fenomeno che rischia di generare ulteriori uscite, specie tra i colleghi più giovani.

Inoltre abbiamo fatto notare al DR che alcun iniziative “ludiche” messe in campo per sdrammatizzare i toni di incontri e riunioni sono da ritenersi fuori luogo e non sono idonee all’ambiente lavorativo, anzi, in più di una occasione, queste ultime hanno generato malessere nei colleghi.

3. Pressioni commerciali e diritto alla disconnessione

Relativamente al tema – molto sentito da tanti colleghi – delle pressioni commerciali, i delegati sindacali hanno ribadito la necessità che **l’azienda rispetti scrupolosamente gli accordi nazionali** di settore del 2017 e di gruppo relativi alle politiche commerciali e all’organizzazione del lavoro, con particolare attenzione riguardo al fatto che le attività del middle management siano articolate in modo da evitare duplicazioni eccessive, call programmate in prossimità della fine della giornata lavorativa nonché tabelle e classifiche comparative. Inoltre, è stato segnalato che il diritto alla disconnessione viene spesso disatteso: diversi colleghi hanno riportato episodi di invio di e-mail da parte di advisor, RCZ, specialisti fuori dal consueto orario di lavoro o durante i periodi di ferie.

Tale comportamento contravviene al diritto alla disconnessione e mina il clima lavorativo. Le organizzazioni sindacali auspicano pertanto una maggiore attenzione a queste dinamiche, per rispettare i principi di professionalità e migliorare l’ambiente di lavoro all’interno della DR.

A tal proposito, il Direttore Regionale ha obiettato che molte delle call segnalate come pressorie si configurano piuttosto come “focus operativi” necessari per garantire una corretta circolazione delle informazioni. Ha, tuttavia, invitato le organizzazioni sindacali a segnalare eventuali casi di **pressioni indebite** per potervi intervenire e ha garantito un monitoraggio più attento delle comunicazioni aziendali per assicurare il rispetto del diritto alla disconnessione.

4. Ferie e part-time

Abbiamo posto l’attenzione anche sulle difficoltà nel rispettare le disposizioni aziendali riguardanti ferie, banca ore ed ex festività, con il rischio che alcune filiali sottodimensionate non riescano a garantire un’adeguata operatività. Durante il periodo estivo, con il fisiologico incremento delle assenze per ferie, si è prodotto un aumento del ricorso **alle “missioni” giornaliere, che ricordiamo sempre essere su base volontaria e di carattere straordinario**, che hanno coinvolto spesso colleghi part-time assegnati temporaneamente a filiali senza gestore cliente. Questa prassi, di fatto, ha annullato i benefici del part-time per molti colleghi, **costretti a riorganizzare la propria giornata** per esigenze di mobilità aziendale temporanea, non correttamente preventivate.

Questa problematica, che evidenzia ancora una volta la carenza di organico, è stata ulteriormente aggravata dalle direttive aziendali sulla fruizione delle ferie, contenute nella **famosa “circolare ferie”** n. 40/2024.

5. Formazione

Sul tema, i sindacati hanno sottolineato l’importanza di **migliorare l’accesso agli strumenti formativi** attualmente disponibili, come **Easy Learning**, il cui utilizzo risulta sottostimato rispetto agli accordi in essere. Abbiamo inoltre richiesto che vengano rese fruibili nuove soluzioni formative, non solo per supportare le competenze commerciali/di prodotto, ma anche per garantire un sostegno adeguato ai neoassunti e ai colleghi che affrontano cambiamenti di ruolo e che necessitano di formazione operativa. È stato posto un accento sulla necessità di potenziare la formazione relativa a tematiche cruciali per il settore bancario, come **la gestione dei rischi, la privacy, l’antiriciclaggio e la sicurezza**. Tale

richiesta è stata avanzata per colmare le carenze rilevate, che non possono essere imputate ai singoli colleghi, siano essi junior o con esperienza consolidata.

6. Infrastrutture e pulizia

Infine, le organizzazioni sindacali hanno evidenziato l'importanza di mantenere **adeguati standard igienico-ambientali** all'interno delle filiali. Le attuali condizioni di alcune strutture (muffa, muri scrostati, presenza di topi, infiltrazioni d'acqua, caduta di calcinacci, …) non solo compromettono la qualità dell'ambiente di lavoro, ma danneggiano anche l'immagine e il decoro della banca. In risposta, l'azienda ha comunicato di aver recentemente cambiato la ditta incaricata della pulizia e di aver già avviato un dialogo con la nuova società. È stato annunciato che verrà stilato un calendario per definire gli interventi straordinari, da effettuare preferibilmente nei fine settimana, partendo dalle filiali che presentano situazioni più urgenti.

Le organizzazioni sindacali continueranno a monitorare attentamente l'attuazione delle misure discusse, raccogliendo ogni segnalazione dai colleghi e garantendo che i temi sollevati vengano trattati con la necessaria attenzione e priorità.

Le OO.SS. della Direzione Regionale Milano – Lombardia Ovest
FABI – First-Cisl – Fisac CGIL – Uilca – UNISIN