In allegato un comunicato sindacale che denuncia il perdurare di scelte da parte dei vertici dell'azienda che producono contestualmente condizioni lavorative pessime ed un servizio offerto a partner commerciali e clientela scadente, il tutto con inevitabili ripercussioni sui risultati aziendali e sul costo del Rischio, tallone di achille, degli ultimi anni, della nostra azienda. Basta improvvisazione, basta approssimazione, basta "ora partiamo poi vediamo"; ci vuole programmazione, competenza, formazione, organici adeguati e conoscenza della vera realtà aziendale!

La Segreteria Fisac-CGIL in Findomestic Banca S.p.A.

ERRARE È UMANO ...PERSEVERARE È **INSOSTENIBILE**

Dopo un 2024 vissuto in continua emergenza, che, con grande fatica ci ha comunque permesso di chiudere con risultati soddisfacenti un anno per tutti noi molto complicato, il 2025 è ripartito come un déjà-vu inaccettabile e che riteniamo assolutamente insostenibile.

Le scelte del Gruppo che vogliono tenere insieme obiettivi "ambiziosissimi" con personale in diminuzione, si basano su presunte automatizzazioni dei processi che continuano a non funzionare, se non nell'immaginazione di chi evidentemente vive in ambiti completamente staccati dalla realtà: nel frattempo, si reiterano gli errori già fatti, si lavora male restituendo un pessimo servizio ai nostri partner ed alla nostra clientela.

La Wow experience si è trasformata in un tunnel degli orrori per venditori e clientela: chissà se alla fine del tunnel, il conto tra quanto risparmiato con il contenimento dei costi e quanto perso per ilpessimo servizio offerto, avrà saldo positivo o negativo.

Secondo le logiche di contenimento dei costi del Gruppo sono i tempi determinati i più vulnerabili; coloro che hanno pagato più di tutti, trovandosi, con le porte della stabilizzazione sbarrate nonostante abbiano raggiunto ottimi livelli di professionalità.

Si sta creando un buco generazionale che preoccupa tutti noi perché segno di un'azienda che non ha una visione di medio lungo periodo e che naviga a vista.

Nel 2025 i tempi determinati arrivati a scadenza non vengono neanche sostituiti da altri lavoratori a termine, aumentando a dismisura i carichi di lavoro per chi resta. Ad un'inadeguatezza degli organici, ormai cronica e strutturale in tutte le realtà dell'Azienda, si aggiungono eterne creazioni di task force "tappabuchi" di dubbia efficacia ed incessanti richieste di straordinari. Partendo dagli uffici di Sede, dove lo straordinario è la normalità, arrivano anche richieste di sabati lavorativi

(volontari assolutamente volontari!) nelle Piattaforme. Alcuni colleghi ormai pensano che il contratto bancario, piuttosto che ridurre l'orario di lavoro, abbia introdotto una settimana di sei giorni!

Per non parlare del lavoro nelle agenzie del Diretto dove l'incremento esponenziale delle attività da svolgere degli ultimi anni sembra non abbia mai una fine sempre senza formazione e soprattutto senza dare loro un valore, come tutta quell'attività relazionale nella quale i colleghi sono completamente coinvolti e che sottrae tempo e forze alla produzione.

Delle due, l'una: o si smette di aggiungere nuove attività o le si calcola come parte di quell'obiettivo di produzione che invece non diminuisce mai.

Abbiamo sentito dire nel *Quarterly Digitai Meeting* che la direzione sta facendo di tutto per estendere il flexible working a tutto il canale, ma la realtà, al momento, è ben diversa. L'evidente assenza di volontà di introdurre strumenti di compensazione rende il canale poco attrattivo a partire dalla mancata chiusura del 14 agosto, nonostante in tempi non lontani c'era stata apertura a questa possibilità.

Il DG ha sottolineato come lui stesso sia "innamorato del lavoro commerciale": è una dichiarazione che condividiamo, ma non possiamo ignorare che le persone, che mai si sono tirate indietro, continuano a lavorare in emergenza, semplicemente perché mancano le braccia!

Ribadiamo la nostra ferma volontà di riaprire il confronto per arrivare a soluzioni condivise che migliorino l'equilibrio vita-lavoro delle lavoratrici e dei lavoratori. Che cosa aspettiamo ancora ???

Nelle ultime settimane sono stati comunicati a Firenze (malissimo!!) tutta una serie di cambi di interi uffici verso la direzione operation affermando che si tratta di soluzioni per migliorare i processi e che le persone continueranno a seguire le attività che svolgono. Nelle stesse riunioni poi sono stati fatti dei distinguo, il classico "tu si tu no" vanificando tutte le parole spese per motivare le scelte fatte (o magari subite) da chi crede di conoscere l'azienda e i suoi processi mentre è evidente il contrario. Basterebbe ascoltare le persone e non agire a memoria portandosi dietro tutti i pregiudizi del primo giorno, convinti di essere tenutari di una verità assoluta evitando di confrontarsi con chi le attività le svolge e le conosce!

Negli ultimi mesi sono partiti progetti lungamente attesi di sinergia con Bnl e di ampliamento della collaborazione con partner principali della Banca ma, nonostante l'enorme importanza strategica degli stessi, ci ritroviamo nuovamente a doverli gestire in emergenza, con una disorganizzazione nella programmazione che fa paura. Se non ci fossero i 300 milioni di Utile da raggiungere come obiettivo potremmo pensare ad un qualche misterioso auto boicottaggio.

Il DG ha detto che ci aspettavamo meno pratiche e che quindi, giustamente, dobbiamo essere ben contenti che il progetto sia partito meglio del previsto: bene, ma allora dovremmo essere anche pronti ad apportare i correttivi necessari affinché si possa davvero lavorare meglio!

Queste Rappresentanze sindacali aziendali non sono mai state e non vogliono essere in alcun modo complottiste, ma una cosa è certa: se alla fatica di dover gestire carichi di lavoro gravosi uniamo lo spaesamento e la non condivisione delle scelte strategiche e le modalità di attuazione delle stesse, viene a mancare quell'entusiasmo e quella spinta che sarebbe invece necessaria per raggiungere gli ambiziosi obiettivi che il Gruppo si prefigge.

Abbiamo formalmente contestato all'azienda e intendiamo proseguire attraverso gli strumenti che il CCNL fornisce la

richiesta degli straordinari per le giornate del sabato (anche se su base volontaria) e dello straordinario per i part time; richieste previste soltanto in casi eccezionali, che l'Azienda deve essere in grado di motivare specificatamente. Non è questo il caso che stiamo vivendo da almeno un anno e mezzo. I 26 sabati lavorativi del 2024 e i 3 già richiesti nel 2025 ci indicano chiaramente che si sta solo cercando di "portare avanti la baracca". Questo non è legittimo: è evidente che la situazione va affrontata strutturalmente. Siamo diventati un'azienda "costocentrica" e non "clientecentrica" come amiamo definirci!

Invitiamo tutti i lavoratori e le lavoratrici dell'Azienda che in questi mesi hanno aderito a questo tipo di richieste a fare una riflessione che vada oltre la propria convenienza. Se andremo avanti così, magari qualcuno di noi avrà qualche soldo di più in busta paga (ma poi, a livello aziendale non si doveva risparmiare?!?), ma non avremo mai nuovi colleghi giovani con contratti a tempo indeterminato e ci troveremo sempre e solo noi, con i nostri tanti anni di azienda, a portare avanti il lavoro fino alla pensione e questo non è evidentemente sostenibile!

Abbiamo piacevolmente appreso, sempre nel Quarterly di martedì scorso, che FINALMENTE, dopo anni che queste organizzazioni sindacali lo chiedono, ci sarà disponibilità aziendale ad introdurre la surroga interna per i mutui in essere senza obbligare i colleghi a rivolgersi ad altri istituti. Dopo le parole del DG ci auguriamo di trovare celermente un accordo con la Direzione HR.

E altrettanto piacevolmente registriamo la dichiarazione che non è intenzione aziendale risparmiare sulla salute dei dipendenti e dunque auspichiamo di trovare una soluzione ad una POLIZZA SANITARIA che al momento è pessima: siamo disponibili ad esplorare qualsiasi strada purché dalle parole si passi ai fatti quanto più velocemente possibile!

Apprezziamo molto la nuova modalità di comunicazione, chiara e frequente, e che dovrebbe, a nostro parere, poter essere fruita da tutto il personale: auspichiamo però che l'ascolto sia reciproco e che a parte di numeri si torni a parlare di persone, di qualità del lavoro, di adeguata formazione e di una crescita aziendale sostenibile per tutti e non solo per gli azionisti della banca!

Firenze, 18/4/2025

Le Segreterie Organo di Coordinamento di Findomestic Banca SpA
FABI – First/CISL- Fisac/CGIL – Uilca