



Cashless, organici e qualità del lavoro: il conto non può essere pagato solo dai colleghi

L'incontro semestrale della Direzione Regionale Lombardia Ovest, tenutosi il 14 novembre a Milano, alla presenza del Direttore Regionale, della Responsabile HR e dei colleghi delle Relazioni Industriali di Parma, in cui come da contratto si è trattato di temi quali i ritmi e i carichi di lavoro, organici e condizioni igienico-ambientali, ha confermato, ciò che da mesi, **spesso con cadenza quotidiana**, i colleghi delle filiali ci riferiscono.

Dall'incontro è emerso che il nuovo modello organizzativo basato sul progetto **Cashless, che nella nostra DR Milano - Lombardia Ovest, ha interessato ben 42 filiali**, sta generando serie difficoltà, **aumento dei rischi operativi, sovraccarico di lavoro e perdita di motivazione**.

Dopo che il Direttore Regionale ha illustrato l'andamento commerciale della DR, che ha presentato un sensibile rallentamento proprio in occasione della messa a terra del progetto di cui sopra (*e non poteva andare altrimenti!...ci permettiamo di sottolineare*), come OO.SS. abbiamo ritenuto doveroso sottolineare la situazione reale in cui versano oggi i colleghi delle filiali che, tra organici ridotti e nuovi processi non ancora rodati, stanno facendo sforzi enormi, spesso "gettando il cuore oltre l'ostacolo", per tenere insieme qualità del servizio, sicurezza e sostenibilità operativa quotidiana.

Un modello nato per "liberare risorse" oggi crea nuovi problemi

La realtà vissuta dai colleghi in tempi di "cashless" è una realtà di presidi ridotti, incertezze operative e dove il lavoro tecnico (ATM, gestione contante, scarichi, rifornimenti, blocchi pignoramenti, pagamenti cambiali ecc) si accumula in orari impropri e in condizioni non sempre sicure.

I caricamenti ATM spesso sconfinano in pausa pranzo, non solo negando un diritto elementare ai colleghi per pranzare, ma anche aumentando i rischi operativi oltre al fatto che la prestazione in supero difficilmente viene riconosciuta.

Il carico operativo, purtroppo, fa sì che molti interventi urgenti avvengano addirittura dopo le 16:30 quando la stanchezza pesa e procedure obsolete e farraginose aumentano esponenzialmente il rischio di errori (si pensi ad esempio la gestione dei pignoramenti).

Questa propensione all'errore, particolarmente evidente con il nuovo modello organizzativo Cashless è una diretta e prevedibile conseguenza di quando pressione, carenze organizzative e fretta si sovrappongono.

Abbiamo evidenziato che anche gli uffici di DR che supportano le filiali non vivono situazioni migliori in termini di personale e di organizzazione.

Organici: tre anni di calo continuo

Da giugno 2022 a giugno 2025 la DR Lombardia Ovest ha perso 123 risorse complessive, in media *quasi un collega in meno per filiale!*

Periodo	Risorse	Variazione	Filiali
Giugno 2022	874	-	111
Giugno 2025	751	-14,1%	101

Un calo che incide su tutto: ferie, formazione, turni, qualità del servizio e perfino sulla serenità con cui i colleghi affrontano la giornata.

Anche quest'estate, con l'introduzione del modello Cashless e il picco delle ferie, molte filiali sono rimaste di fatto *"scoperte"* con conseguente blocco della produzione commerciale che ha creato non poche tensioni con la DR.

E mentre gli organici calano, qualcuno invita a "non fare straordinari".
Siamo oltre il paradosso.

Pressioni commerciali e comunicazione: serve un cambio di rotta

Da parte di molti colleghi delle filiali ci è stato segnalato inoltre un aumento delle call commerciali, spesso ripetitive, a ridosso della fine dell'orario o in fasce poco compatibili con la concentrazione necessaria per lavorare bene.

Modalità di "motivazione" che appartengono a un'altra epoca - classifiche, confronti continui, toni inappropriati - non aiutano nessuno e alimentano solo stress e malcontento.

Il risultato è sotto gli occhi di tutti:

- dimissioni in aumento, anche tra figure esperte e di coordinamento;
- difficoltà di attrarre e trattenere giovani;
- percezione di un clima interno che non riconosce il valore delle persone.

Come OO.SS. abbiamo ribadito che ogni pressione indebita sarà segnalata, così come ogni violazione delle policy o delle normative.

Benessere, sicurezza e indicatori IMR/IRC

Un clima sereno, processi chiari e obiettivi sostenibili incidono direttamente sulla qualità del servizio. Lo dicono i colleghi e lo dicono i dati: se cala la motivazione, calano anche gli indicatori di misurazione operativa (IMR) e la soddisfazione dei clienti (IRC).

Non è difficile prevedere cosa accadrà se la situazione non migliora.

Vi invitiamo pertanto caldamente a rispondere con estrema sincerità all'indagine IMR che si terrà dal 2 al 23 dicembre in modo che anche a Parma si rendano conto della situazione che il nuovo modello distributivo di rete sta generando.

Part-time, disparità di genere e premi: una questione aperta

Oltre il 90% dei part-time nella DR è composto da donne. Molte di loro lavorano con gli stessi target dei full-time, ma ricevono premi riparametrati sull'orario invece che sul risultato.

Un sistema che penalizza chi cerca di conciliare lavoro e vita familiare e che, di fatto, limita le possibilità di crescita professionale.

Abbiamo sottolineato con forza che:

- dove finiscono gli automatismi, “inizia” la disparità: le promozioni per merito riguardano quasi solo uomini;
- molte colleghe non si candidano nemmeno a ruoli di responsabilità perché percepiscono di non avere reali possibilità o di non essere sostenute nei momenti cruciali: gli uomini non favoriscono e le donne si autoescludono.
- servono soluzioni organizzative intelligenti (triangolazioni, avvicinamenti casalavoro, part-time, smart working) per consentire anche alle lavoratrici di accedere ai ruoli apicali senza dover rinunciare alla propria vita privata.

La parità non si misura con dichiarazioni, ma con scelte concrete.

Itineranti e missioni: gli accordi vanno rispettati

Abbiamo ricordato ai rappresentanti aziendali che **il CCNL non prevede la doppia sede di lavoro: per i colleghi itineranti del Cashless si applica integralmente il regime di missione, con tutte le tutele previste.**

Un principio semplice, che non può essere derogato.

Easy Learning, welfare e smart working: diritti da rendere realmente fruibili

Lo strumento di *easy learning* deve essere realmente reso fruibile attraverso la programmazione come avviene per ferie ed ex-festività e non “concesso ai colleghi” all’ultimo minuto.

Stesso discorso per *part-time* e soprattutto smart working, che deve essere reso accessibile soprattutto nelle di filiali.

Gli accordi integrativi sottoscritti con i sindacati sono chiari: ora è il momento di applicarli con coerenza.

Conclusioni

Riteniamo che sia necessario rivedere in maniera sostanziale il modello Cashless, ascoltando ciò che sta accadendo nei territori e intervenendo sulle procedure, sui processi operativi a supporto e sulle criticità organizzative prima che questo nuovo modello venga esteso a tutta la rete.

□ Occorre anche cambiare rotta sulla gestione del personale, trovando soluzioni che fermino l’ingente flusso di dimissioni degli ultimi esercizi motivando le persone, dando loro reale prospettiva di crescita perché senza organici adeguati non si risolvono problemi: li si sposta da una scrivania all’altra.

□ L’azienda deve rimettere al centro il benessere reale dei colleghi, perché un clima sereno, tempi sostenibili e obiettivi equilibrati sono la condizione minima per lavorare bene e garantire qualità al cliente.

□ È fondamentale garantire pari opportunità e percorsi di crescita autentici, costruendo condizioni che permettano davvero alle donne di non autoescludersi e agli uomini di non perpetuare dinamiche non inclusive.

□ Serve equilibrio tra obiettivi e sostenibilità, perché una filiale o un ufficio non possono essere performanti se lavorano costantemente in emergenza.

□ E soprattutto bisogna assicurare sicurezza, formazione e rispetto delle competenze, perché non si può chiedere responsabilità senza offrire strumenti adeguati per assumerla.

Come OO.SS. sappiamo bene che buona parte delle problematiche segnalate non sono direttamente imputabili all’operato



della DR ma è nostro compito continuare a dar voce a quanto ci viene riferito dai nostri colleghi che non stanno certo vivendo un bel momento.

FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN
Le Organizzazioni Sindacali della DR Lombardia Ovest