

Evidenziati i dubbi... i colleghi meritano risposte !!

Lo scorso fine giugno in DR Toscana-Umbria abbiamo incontrato sia l'azienda che i rappresentanti del Servizio Relazioni Industriali. L'incontro è stato un importante momento istituzionale previsto e regolato da una specifica norma di CCNL.

In quell'occasione abbiamo ufficialmente evidenziato una serie di problematiche che ci risultano aperte nella nostra DR auspicando **di ricevere una verifica positiva e soluzioni operative in tempi brevi.**

Sono passati 30 gg dall'incontro, per una azienda come la nostra che sollecita i riscontri ai colleghi anche più volte al giorno si tratta di un tempo larghissimo eppure ancora nessun riscontro in proposito è arrivato.

Non vorremmo che ci fossero due diverse modalità:

- Quando l'azienda chiede risposte ai colleghi le vuole in giornata;
- Quando i colleghi, tramite le Organizzazioni Sindacali, chiedono risposte all'azienda i tempi non sono dati.

Nel frattempo, in mancanza di risposte, abbiamo comunque imparato dalle funzioni centrali dell'azienda che la nostra DR risulta l'unica in cui sono state effettuate 0 (zero) assunzioni a fronte delle uscite al Fondo di Solidarietà (18 uscite di cui 5 Gestori Clientela) evidentemente c'è chi ravvisa che basta semplicemente contare sullo stakanovismo di chi resta !!

Vogliamo pensare che l'azienda non stia ignorando quanto evidenziato dai colleghi ma che stia lavorando per fornire le risposte (.... e magari anche qualche assunzione) e per questo torniamo a fare un punto sui vari argomenti toccati nell'incontro.

* * *

L'IRC e l'impegno del personale

L'IRC è un dato estremamente significativo: dimostra che, nonostante le difficoltà organizzative, le procedure macchinose e la carenza di personale, le colleghe e i colleghi continuano a lavorare con encomiabile impegno. Si tratta di un valore che i clienti riconoscono e apprezzano, e che rappresenta uno dei pilastri più solidi dell'azienda. Questo risultato dovrebbe essere un motivo d'orgoglio, non un semplice dettaglio.

Eppure, quando sentiamo dire che i vertici aziendali sono preoccupati per le richieste di aumenti salariali legate alla piattaforma di rinnovo del CCNL, il messaggio che transita è completamente diverso. Fa dedurre che tutto questo impegno e tutta questa dedizione non vengano assolutamente considerati. È inevitabile provare indignazione: è deprimente che chi sostiene l'azienda ogni giorno debba sentirsi un problema anziché una risorsa.

La realtà di cui non si vuole parlare

Si parla tanto di *cashless*, di innovazione e di processi automatizzati. Si è persino eliminata la figura del Gestore

Clientela, ma nella nostra banca le relative mansioni non sono affatto sparite.

Il Gestore Family e/o Premium è diventato, di fatto, un “Gestore Family + Gestore Clientela”. Molte incombenze in più, nessuna in meno. La banca non ha eliminato la figura: ne ha semplicemente caricato i compiti sulle spalle di chi già fa molto altro.

Processi di riorganizzazione aziendale

Questi sono finalizzati all’ottimizzazione dei tempi e della massima efficienza operativa stanno modificando profondamente le attività professionali, provocando disagi lavorativi e stress da lavoro-correlato.

Tali processi dovrebbero armonizzarsi progressivamente per mitigare rischi connessi ad un ulteriore carico di lavoro sui colleghi della rate e possibili criticità sul maneggio contante anche con soluzioni organizzative che agevolino il rispetto degli orari di lavoro per operazioni di **carico/scarico ATM** che spesso si protraggono nell’intervallo. Tale problematica è già stata portata all’attenzione al Tavolo a Parma, evidenziando che se non vengono portati correttivi verranno effettuate le opportune segnalazioni agli uffici di competenza.

Uscite certe, assunzioni in grave ritardo

Siamo in pieno percorso di Fondo di Solidarietà, con uscite già programmate e impatti significativi sugli organici. Eppure, a fronte di queste riduzioni, l’azienda non ha attivato alcuna politica di turnover, né ha previsto piani tempestivi di assunzione compensativa.

Il dato è semplice e incontestabile: ad oggi le uscite ci sono, le assunzioni no. Questa situazione genera un sottodimensionamento cronico, che incide direttamente sulla qualità del servizio, sulla tenuta delle filiali e sulla sostenibilità dei carichi di lavoro quotidiani.

La sostenibilità viene prima dei numeri

Durante la semestrale abbiamo ribadito una posizione chiara: continuare con pressioni commerciali, *forecast* e comparazioni non è sostenibile. In un contesto in cui la carenza di organico è strutturale e le filiali operano con presidi ridotti, insistere sugli indicatori di performance significa ignorare la realtà operativa. Le lavoratrici e i lavoratori stanno gestendo carichi elevati, mansioni ampliate e attività che richiedono un presidio costante.

In queste condizioni, spingere ulteriormente sui numeri genera solo stress organizzativo, aumento dei rischi operativi e un peggioramento del clima interno, senza alcun beneficio reale. Quindi, quando il Direttore Regionale parla di organizzazione... noi parliamo di disorganizzazione.

La realtà è questa: sono anni che tiriamo la corda. Ora la corda si è spezzata. Le filiali sono sotto pressione, i colleghi allo stremo e il servizio sta crollando.

Tematiche specifiche

- **Smart Working ed Easy Learning / Formazione:** I dati forniti dall’azienda evidenziano un’insufficiente fruizione di questi strumenti da parte dei colleghi. In qualità di OO.SS. abbiamo richiesto una maggiore flessibilità e disponibilità aziendale nella concessione di tali giornate.
- **Part-Time:** L’HR Manager ci riferisce che i contratti part-time sono stati regolarmente rinnovati e risulta una sola

mancata concessione per assenza dei requisiti specifici. Abbiamo chiesto all'azienda di porre la massima attenzione alle esigenze personali e conciliative delle colleghe e dei colleghi.

- **Sicurezza e igiene sul posto di lavoro:** Come ormai di consueto, il tema delle pulizie riemerge in tutta la sua criticità. I colleghi lavorano spesso in condizioni igieniche non ottimali a causa di pulizie pressoché inesistenti. Nonostante le assicurazioni aziendali su un monitoraggio più accurato, invitiamo i colleghi ad aprire tempestivamente i ticket dedicati per richiedere interventi straordinari.
- **Luoghi di lavoro:** Abbiamo segnalato problematiche di carattere logistico, organizzativo e di sicurezza all'interno di alcuni insediamenti, per le quali ci aspettiamo riscontri positivi a stretto giro.
- **Rischi operativi:** Abbiamo segnalato i gravi rischi legati alla carenza di documentazione nel trasferimento delle anagrafiche (NDG) tra i portafogli nel canale dei Consulenti Finanziari, evidenziando le pericolose ricadute in termini di responsabilità sul singolo professionista.