



By: [Maira\\_00](#) - [CC BY 2.0](#)

#### CONDIZIONI IGIENICO AMBIENTALI:

In gran parte delle filiali si riscontra una situazione igienica molto approssimativa dettata dallo scarso numero di ore che l'Azienda mette a disposizione delle imprese di pulizie, insufficienti a rendere gli ambienti di lavoro consoni al personale che ci lavora e ai clienti che lo frequentano, a danno anche dell'immagine stessa della banca. Per tale ragione i titolari si vedono costretti a richiedere interventi straordinari che risolvono solo in parte questi tipi di problematiche. La stragrande maggioranza delle filiali è dotata di impianti di riscaldamento/refrigerazione obsoleti o non sufficienti che costringono all'utilizzo di stufette/ventilatori che si rivelano spesso non risolutivi.

#### ORGANICI E CARICHI DI LAVORO:

Nonostante il computo posto in essere dalla D.G., che individuerrebbe la DTM di Genova in esubero di personale, il numero degli addetti presenti nella rete risulta carente rispetto ai carichi di lavoro e ai dati di budget richiesti. In particolare nelle filiali medio piccole, dove molto spesso il personale non supera le tre unità, tenuto conto di ferie, permessi, giorni solidarietà e malattie, la richiesta di risultati improbabili e di budget inspiegabilmente sovrastimati, crea nei colleghi un senso di frustrazione che in alcuni casi determina anche seri problemi di salute. L'esiguo numero degli addetti al nucleo del D.O.R. (2) fa sì che troppo spesso ci siano situazioni di emergenza tali da richiedere a colleghi di spostarsi dalla propria sede di lavoro ad un'altra per consentire le aperture delle filiali.

#### PRESSIONI COMMERCIALI:

Anche se con toni migliori rispetto al passato e nonostante l'applicazione del progetto Regata, si continua giornalmente a chiedere ai colleghi i dati degli atti di vendita in modo sterile ed impersonale, senza considerare le difficoltà che le assenze possono generare. Di frequente le persone adibite alla richiesta dei risultati non sono a loro volta un supporto concreto ai lavoratori che operano nella rete e tendono a calare i budget di Direzione nella consapevolezza dell'impossibilità del raggiungimento degli stessi. Ultimamente si assiste ad un nuovo deprecabile controllo a distanza del lavoro che si esprime attraverso la richiesta ai titolari di filiale di un certo numero di visite di sviluppo in merito alle quali deve essere data dettagliata relazione tramite mail. In ultimo, ma non certo per importanza, spesso i dati vengono richiesti su prodotti impossibili da collocare (polizze auto non competitive, contiamoci, incontriamoci ecc.), dove oltre al danno si assiste alla beffa di stupore/derisione "ma com'è possibile che non riesci a collocare nemmeno una polizza auto!!!!" o ancora più grave a forzature del tipo inserisci le nuove condizioni (ovviamente peggiorative) in WZA0 e poi il cliente verrà a firmarle, e qualcuno magari le autorizza prima della firma .

#### PROGETTI-MODELLI DI SERVIZIO- PROCEDURE-FORMAZIONE:

Negli ultimi tempi l'Azienda ha applicato dei nuovi modelli di servizio (progetto Regata, trasformazione delle linee commerciali privati, progetto Gemini ecc...) senza adeguata sperimentazione e senza costante monitoraggio nell'applicazione degli stessi. Ciò ha generato molteplici disfunzioni, sia per quanto riguarda il funzionamento delle procedure (ad esempio nel progetto Gemini il titolare non riesce ad intervenire sulle posizioni incagliate anche se continua a gestire i clienti che invece dovrebbero essere seguiti dagli addetti del rischio anomalo) che l'attribuzione delle mansioni, infatti la mancanza di adeguata formazione non permette quel cambio di mentalità nell'affrontare i nuovi ruoli attribuiti.

Spesso l'applicazione dei nuovi modelli crea nei colleghi un senso di discriminazione e demansionamento, cosa purtroppo avvertita anche dalla clientela di frequente disorientata o scarsamente seguita.

Continuano i solleciti ai singoli colleghi per il completamento dei corsi on line obbligatori e non, solleciti che a nostro avviso dovrebbero essere fatti ai titolari e ai responsabili dei vari uffici per permettere ai colleghi di fruire di detti corsi in ambito protetto.

#### ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO:

La politica aziendale tutta incentrata sul contenimento dei costi non permette nemmeno di risolvere alcune problematiche che mettono in seria difficoltà i colleghi in termini di raggiungimento di risultati commerciali e di sicurezza. Ad esempio nelle filiali cash light spesso la mancanza di un mezzo forte aggiuntivo impedisce al pomeriggio la possibilità di emettere bancomat a consegna, carnet di assegni ecc..Tale impedimento impatta sulla natura commerciale del progetto già di per se limitata per l'assenza nelle filiali interessate di un bancomat "intelligente", tanto che spesso si verifica che nell'orario pomeridiano non entrano clienti in filiale se non su appuntamento. La riduzione degli organici, causata anche dagli ultimi esodi, comporta che nelle filiali più piccole i colleghi siano costretti ad aprirsi o a spostarsi su più postazioni per coprire i buchi, aggiungendo allo stress anche un rischio operativo. Rileviamo in alcune filiali la completa assenza di supervisione da parte del titolare o del sostituto in prossimità dello sportello essendo dislocati su altri piani.

#### SICUREZZA:

In molte filiali le misure di deterrenza agli atti criminosi (metal detector, biometrico) costituiscono, in molti casi, un rischio aggiuntivo in quanto spesso e volentieri per un cattivo funzionamento costringono i cassieri, o comunque chi in prossimità delle pulsantiere, all'apertura forzata delle bussole. Numerosi ATM collocati all'esterno delle filiali subiscono delle manomissioni che potrebbero essere scongiurate con l'applicazioni di semplici dispositivi dai costi contenuti che però non vengono autorizzati dall'Azienda.

#### RICHIESTE:

Dalle risultanze delle problematiche emerse, rendendoci conto della situazione particolare in cui versa la nostra Azienda, in attesa dell'applicazioni dei nuovi progetti e della valutazione delle ricadute degli stessi, riteniamo opportuno che la Direzione attui quanto in suo potere per riuscire ad ottenere il rientro in Liguria di coloro che hanno domande di trasferimento giacenti, in modo da alleviare le croniche carenze d'organico presenti nella rete. E' opportuno uno sforzo maggiore, per permettere ai colleghi di ricevere formazione adeguata ai ruoli ricoperti, monitorando l'operato dei responsabili delle filiali per favorire la fruizione dei corsi in situazioni ambientali protette. Sollecitiamo l'Azienda ad una maggiore attenzione alle problematiche concernenti la salute e la sicurezza degli ambienti di lavoro e a verificare l'adeguatezza dei budget di volta in volta attribuiti alle singole realtà. Inoltre chiediamo che tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle filiali vengano preavvisati congruamente e posti in essere in orari che garantiscano la sicurezza dei lavoratori e dei clienti. Gradiremmo, se possibile, essere aggiornati sullo stato dell'arte dei progetti che l'azienda intende porre in essere (hub and spoke ,filiali indipendenti, GCB ecc.) , le eventuali ricadute sui colleghi e sulle realtà e se in fase pilota è prevista qualche sperimentazione sulla nostra DTM.



Genova, 10 Aprile 2015 La Segreteria