



CREDIT AGRICOLE ITALIA - DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

CA DR ROMAGNA: ODG ASSUNTO DAI COLLEGHI

Abbiamo concluso il percorso di assemblee nelle zone della Direzione Romagna.

Ringraziamo i colleghi per la partecipazione complessiva, 428 in totale così distribuiti: 154 a Rimini, 77 a Faenza, 197 a Cesena.

Il tasso di partecipazione, considerando che le assemblee si sono tenute esclusivamente nell'orario pomeridiano e quindi con difficoltà di partecipare per colleghe e colleghi a part time o impegnati nei turni di Banca Telefonica, e che varie filiali sono dovute rimanere aperte per garantire l'accesso alle cassette di sicurezza, è stato pari a circa il 50%; certamente il livello più alto a riferimento del territorio.

Tra l'altro, a questo proposito abbiamo registrato in alcune assemblee anche un acceso dibattito in merito alle difficoltà in cui versa ancora oggi la nostra situazione aziendale.

Da parte delle OOSS è stato presentato e assunto da tutte le assemblee un ODG che cerca di fotografare la situazione aziendale nel territorio in modo da renderla formale nei confronti dell'azienda.

Adesso sarà nostra cura, come rappresentanze, sottoporre il documento ai nostri coordinamenti di Gruppo al fine di valorizzarne i contenuti rispetto all'azienda e ricercare le risposte che i colleghi si attendono.

Alleghiamo, come da impegno preso, il documento integrale letto e assunto in sede di assemblea.

Vi terremo aggiornati sugli eventuali sviluppi.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 25 maggio 2019

Di seguito allegato: ODG PRESENTATO E ASSUNTO NELLE ASSEMBLEE

ODG ASSEMBLEE CA DR ROMAGNA

I colleghi di CA della Direzione Romagna riuniti in assemblea condividono l'analisi effettuata dalle OOSS, rappresentata all'azienda nel corso dell'ultimo incontro e riassunto nel successivo comunicato dello scorso 18 marzo.

Più in particolare si vuole evidenziare che la DR Romagna è l'unico territorio non presidiato dal Gruppo

prima del processo Fellini, che il processo ha comportato non solo il cambio delle procedure ma anche di tutta la parte normativa aziendale azzerando le conoscenze. La mancanza di strutture e colleghi che potessero essere di supporto, il cambio totale sia delle procedure che dei riferimenti normativi senza presupposti formativi, unito ad un accelerato processo di efficientamento che si è attuato nelle filiali della rete ha portato ad un altissimo livello di carichi e ritmi di lavoro e risulta anche causa di disservizio alla clientela. Questo sia nella rete che negli uffici, che in altre strutture decentrate.

Il modello organizzativo su cui si è basato il processo di migrazione, con una scarsa formazione operativa sulle nuove proceduree delegando interamente la formazione in merito alla nuova normativa aziendale al modello delle filiali "gemelle" sta segnando il passo.

Le problematiche già segnalate nel comunicato dello scorso 18 marzo unitamente alle tante richieste effettuate settimanalmente all'help desk sia locale che di gruppo sono sintomatiche di un servizio alla clientela che non può essere coerente con il modello del gruppo CA, che comporta disguidi e incomprensioni, che crea stati di ansia nei colleghi nonostante ci si prodighi personalmente per cercare soluzioni che non arrivano, usando il persino "passaparola" per ricercare la soluzione dei problemi e perpetrando orari giornalieri che da tempo vanno ben oltre la normalità.

Altra fonte di preoccupazione che viene segnalata è la gestione del rischio, sia dal punto di vista organizzativo che dal punto di vista sostanziale.

Tanto altro si potrebbe elencare di problematiche quotidiane che non trovano supporto ma la cosa più grave è che tutte queste segnalazioni, già anticipate nel corso degli incontri fra le OOSS e la Direzione, non stanno trovando riscontro mentre resta incessante il "passo" commerciale che non consente di trovare e programmare tempi e modi di cercare le soluzioni per tutte queste problematiche e che, come è stato segnalato nel comunicato, se da un lato chiede programmazione dall'altro improvvisa, un giorno per l'altro, riunioni e call.

"Passo commerciale" che in DR Romagna tra l'altro ha trovato pratiche già oggetto di segnalazione presso la Commissione Politiche Commerciali e che ora viene persino attuato con gruppi di whats app, dopo avere invitato i colleghi ad iscrivere il proprio numero aziendale.

In sintesi, affrettata formazione Operativa, mancanza di formazione Normativa, gestione del rischio senza adeguato supporto, pressione commerciale costante e continua con indicazioni a performare le commissioni e ricercando volumi percentuali molto elevati sui portafogli.

Tutto questo perpetrato quotidianamente senza che vi sia da parte di nessuno un ascolto di quelle che sono le problematiche vissute dai colleghi sta creando diffusi stati di ansia e assenze per malattia, come si riscontra anche nei dati comunicati a riferimento del secondo semestre 2018 e che in precedenza non si erano mai nemmeno lontanamente toccati in nessuna delle realtà intese come Ex Cesena ed Ex Rimini.

A questo proposito si segnala anche la necessità di ricreare un corretto ambiente e clima di lavoro che consenta una maggiore tutela della salute dei colleghi che tra l'altro lamentano anche il fatto che troppo spesso succede di restare da soli in una filiale senza neppure la presenza dei mezzi di soccorso previsti nel

caso di presenza di unico operatore.

Per tutto quanto sopra si ritiene non più procrastinabile la ricerca di soluzioni atte a ripristinare corretti ritmi e carichi di lavoro ed un clima aziendale che consenta di migliorare l'operatività e l'attenzione al cliente.

Pertanto le lavoratrici ed i lavoratori di CA Italia che operano nel territorio della DR Romagna impegnano le OOSS ad un confronto urgente con l'azienda teso a superare le difficoltà già segnalate e sopra riassunte che continuano a riscontrarsi nella suddetta Direzione su organizzazione del lavoro, pressioni Commercialie attenzione al cliente ed a questo proposito, al fine di ottenere miglioramenti concreti e durevoli, danno ampio mandato alle OOSS.