Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

AVVIO NUOVE PROCEDURE : OPPORTUNITÀ O SPINTE COMMERCIALI ?

In una recente riunione di Gruppo tra OO.SS. ed Azienda, che poteva far presupporre al rinnovo e all'estensione dell'accordo emergenziale sullo smart working siglato lo scorso 24 febbraio e scadente il 31 marzo, purtroppo abbiamo preso atto che non era possibile proseguire nel confronto.

Fin dall'inizio del contagio da coronavirus abbiamo più volte immaginato l'istituto dello smart working come presidio a tutela della salute dei dipendenti che ricomprendesse le figure della rete commerciale, soluzione che l'azienda ha deciso di applicare parzialmente ad alcune figure professionali che possono accedervi, risolti alcuni problemi tecnici.

Purtroppo non è stato possibile sviluppare il necessario confronto, a sorpresa l'azienda ha avviato la messa a terra delle soluzioni operative con l'invio al personale di rete della circolare e del corposo manuale sul lavoro a distanza, pretendendo e sollecitando più volte in tempi strettissimi la conferma di presa visione che include la comprensione del processo, cosa che ha creato stupore, preoccupazione e diffuso malumore tra i colleghi.

Passaggio inutile, a nostro vedere, in quanto come per tutte le circolari aziendali è dovere di ogni dipendente leggerla ed assimilarne i contenuti nei tempi consoni ed in ogni caso è consigliata una lettura approfondita e non di certo frettolosa, vista la complessità degli argomenti trattati e delle procedure da utilizzare. Tra l'altro la stessa azienda ha precisato che il "presa visione" è da significare che si è compreso quanto letto.

Abbiamo segnalato e evidenziamo che questa accelerazione potrebbe non avere lasciato ai colleghi il tempo di confrontarsi e approfondire i contenuti, cosa che nell'operatività potrebbe comportare errate interpretazioni. Siamo certi che se questo avvenisse troverebbe comprensione, ma come Fisac vogliamo comunque rassicurare sul fatto che come sempre saremo al fianco dei nostri colleghi per sostenere non solo la buona fede ma la tutela della loro professionalità e del loro operato.

L'attività dell'azienda è poi proseguita con invio di una mail con alcune domande per verificare la disponibilità dei colleghi di strumenti informatici propri da utilizzare per l'attività di lavoro da casa nella fascia oraria lavorativa. A quest'ultimo proposito ci preme sottolineare che la scelta di mettere a disposizione il proprio PC, deve essere assolutamente volontaria in quanto l'utilizzo dei device personali espone, a nostro avviso, a rischi informatici non trascurabili, sia perché i software installati su un PC personale potrebbero non essere adeguati e/o sufficienti alavorare con l'APP aziendale, sia perché i device potrebbero non essere ad uso ESCLUSIVO del dipendente e non concesso a terzi. Può essere molto delicato lavorare a distanza, con propri strumenti, su dati sensibili di clienti e dati di proprietà aziendale, la stessa policy dell'Azienda finora ha sempre trattato con i guanti questi argomenti, la normativa generale è assai rigorosa ed eventuali responsabilità non vorremmo dovessero riversarsi sulle persone sbagliate. A seguito di nostre sollecitazioni in proposito l'azienda ci ha informato che ha messo a punto una "MACCHINA VIRTUALE-VDI" che dovrebbe ricreare un ambiente isolato all'interno

dei PC privati. Non siamo tecnici e su questo, avendo incalzato l'azienda preoccupati per eventuali rischi, possiamo apprezzare il passo in avanti ma continuiamo a sostenere che il PC aziendale resta la soluzione migliore.

Parallelamente all'avvio di questa fase, sono riprese le richieste commerciali in tutte le Direzioni Regionali, con le consuete conference call e con i consueti toni di sempre. Ai colleghi della Rete richiamati ad una rapida accelerazione "perché la nave ha i motori fermi" è stata annunciata brutalmente la doverosa ripresa a pieno ritmo delle attività commerciali più tipiche.

Se le intenzioni comunicative dell'Azienda fossero altre non lo sappiamo, certo è che quello che riportiamo è l'esatto percepito dei colleghi, sembra che l'azienda anziché ringraziare chi ha presidiato gli sportelli, garantendo un servizio in momenti drammatici, molti di loro anche senza staccare o staccando solo pochi giorni, trasmetta loro la sensazione che sino ad oggi si siano riposati. Se queste cose sono state fraintese le segnaliamo per dare modo di recuperare e affinare il messaggio e segnaliamo anche che non ci risulta in altri istituti di credito analoga "intraprendenza".

Certo che per evitare di fraintendere sarebbe stato bene almeno rivedere anche gli obiettivi commerciali, ponderandoli al periodo, alle ridotte disponibilità di organico presente nella rete, alle tante necessità dei clienti che in questo momento si susseguono, a partire dalla sospensione delle rate mutuo, dalle richieste di liquidità di artigiani professionisti e aziende, dal fatto che operare "a distanza" con i clienti comporta tanti difficoltosi passaggi, che a brevissimo rischiamo che i nostri sportelli siano sommersi dal flusso di clientela e operatività che arriverà per l'imminente erogazione delle Casse Integrazioni. Eppure anche qui registriamo che sono stati calati obiettivi commerciali che nulla hanno da invidiare a quelli richiesti nei mesi ante emergenza sanitaria, unitamente a richieste di report.

A fronte delle nostre rimostranze l'Azienda sostiene che si tratterebbe di iniziative isolate, di comunicazioni estemporanee di qualcuno, eppure queste situazioni sono, purtroppo, abbastanza uniformi sulla rete e questo stride.

Mai come in questo momento in cui il personale di rete è sommerso di difficoltà varrebbe la pena di avere presenti non le parole dei soliti motivatori ma quelle di un filosofo, Emmanuel Kant: "Agisci in modo da trattare l'umanità sempre come un fine non solo come un mezzo".

Un'emergenza epocale e senza precedenti, che mette a rischio il benessere con conseguenze che potrebbero essere tragiche deve essere gestita con tempi e decisioni adeguate e con un rientro alla normalità commisurato sulle effettive possibilità. E' notizia recente, l'assegnazione di un prestigioso premio che l'azienda commenta come: "risultati che confermano la validità della strategia Employer Branding nel nostro Gruppo che mette al centro innovazione e benessere dei dipendenti". Abbiamo invece, per tutto quanto sopra, la sensazione di trovarci di fronte ad un'Azienda brava nel presentarsi all'opinione pubblica come molto attenta alle esigenze delle sue persone ma che quando viene il momento di agire va in contraddizione rispetto a questa attenzione.

INNOVAZIONE: si immagina comunemente che ad un processo di innovazione si coniughi l'effetto di semplificazione delle nostre attività. Da una nostra lettura la modalità operativa di "operare a distanza" per la rete è purtroppo invece molto complessa. Banalmente, anche il semplice riconoscimento telefonico del cliente risulta piuttosto difficoltoso per il gestore che deve verificarne l'identità con un processo costruito con una serie di richieste:

⇒ Rapporto di riferimento (ultime 5 cifre dello stesso);

⇒ Nomi di tutti gli intestatari del rapporto in oggetto;

⇒ 2 informazioni, relative all'intestatario del rapporto, tra:
– codice fiscale
– giorno di nascita
– mese di nascita
– anno di nascita
– luogo di nascita
– numero del documento che è censito in anagrafe. In caso di documento in anagrafe non coerente con quello in possesso del cliente, visto che lo stesso potrebbe essere scaduto, occorre fare ricorso agli altri criteri sopra elencati.

Poi specificando: Se chi riceve la telefonata riesce ad effettuare le verifiche come sopra indicato può dare le informazioni richieste. Relativamente invece all'operatività è necessario attenersi scrupolosamente ai dettagli di seguito indicati.

L'indicazione di "attenersi scrupolosamente" alla normativa è corretta ma comporta ovviamente una corposa dilatazione dei tempi nonché passaggi molto complessi (si pensi all'operatività con scambio di mail), cosa che immaginiamo l'azienda abbia tenuto in considerazione.

GIUSTIFICATIVI: abbiamo segnalato all'Azienda che il protrarsi della situazione di emergenza sino almeno al prossimo 13 aprile, insieme ai provvedimenti ulteriormente restrittivi sulle provincie di Piacenza e Rimini, costringe ad una riflessione sui giustificativi ad oggi a disposizione dei colleghi per effettuare la turnazione nelle filiali, come disposto da circolare aziendale. Non vorremmo che i colleghi andassero in difficoltà. L'azienda ha risposto che ad oggi non ravvisa l'urgenza e che al momento ritiene che i giustificativi disponibili siano sufficienti. Invitiamo a segnalarci eventuali situazioni di difficoltà.

OPERATIVITÀ FILIALI: sono arrivate le DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE PER GESTIONE OPERATIVITA' FILIALI A PARTIRE DAL 30/03/20 che suddividono le filiali in due tipologie:

⇒ Caso A: Filiali Retail chiuse al Pubblico per disposizione aziendale (emergenza Covid-19) + Perimetro Filiali delle Province di Rimini e Piacenza -Nelle giornate dal lunedì al venerdì Filiale chiusa al pubblico, ma presidiata.

⇒ Caso B: Filiali Retail aperte al Pubblico nella sola mattinata per esecuzione di operazioni di carattere urgente, non effettuabili a distanza e/o in Area Self. L'accesso alla Filiale dei Clienti sarà possibile, nel rispetto delle misure di Sicurezza (apposite istruzioni inviate ad ogni Filiale) solo previo appuntamento concordato preventivamente.

Abbiamo chiesto all'azienda un elenco delle filiali in base alle due tipologie, siamo in attesa.

Parma, 6.4.2020

Segreteria di Coordinamento FISAC-CGIL
Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia