



18 aprile 2015

Le condizioni di lavoro nel Credito Valtellinese

Le OO.SS. del Credito Valtellinese stanno sottoponendo all'Azienda diverse problematiche riguardanti le sempre più difficili condizioni di lavoro nel Credito Valtellinese, riconducibili in parte alla delicata situazione del settore, ma anche a politiche aziendali che finiscono per scaricare gli effetti della riorganizzazione sulle spalle dei lavoratori.

In questo documento vi riportiamo ampi stralci di queste nostre osservazioni, anche particolarmente dettagliate, frutto del quotidiano contatto dei colleghi con chi li rappresenta.

Nostro obiettivo è quello di proseguire un percorso di riflessione e di azione che possa coinvolgere il maggior numero di colleghe e colleghi interessati, difendendo così tutti insieme i nostri interessi e contrastare chi vorrebbe far pagare ai lavoratori colpe a loro non riconducibili.

Carichi e ritmi di lavoro

1. La nuova portafogliazione derivante dal Progetto Cu.R.Va. sta determinando un ulteriore carico di lavoro in capo ai colleghi; la gestione del cliente, infatti, risulta più complessa perché il cliente è gestito sia dal Corporate che dal collega della Filiale.
2. La nuova struttura delle Direzioni Territoriali (che ha visto l'eliminazione prima delle Capozona e poi l'accentramento di due o più D.T.) ha di fatto creato problematiche nella gestione del personale delle filiali soprattutto davanti a situazioni di emergenza (es: una malattia improvvisa di un collega).
3. Le procedure informatiche, la reportistica e gli iter autorizzativi appesantiscono i carichi di lavoro dei colleghi; tra questi, ad esempio, il blocco della chiusura delle filiali legato a tensioni commentate ma non autorizzate e il rating operativo che contiene voci come la mancata chiusura della filiale che spesso non dipendono dai colleghi dell'agenzia. Si chiede quindi di togliere il blocco della chiusura delle filiali legato a tensioni commentate ma non autorizzate.
4. Con il nuovo Piano commerciale i processi di accentramento delle autorizzazioni rendono il lavoro nelle agenzie oltremodo faticoso. I responsabili delle DT inondano infatti i colleghi di moduli e file da riempire, nonostante questi dati siano già facilmente reperibili sulla WPEX., veri e propri processi di duplicazioni dati, tanto laboriosi da svolgere quanto inutili. Nel momento in cui l'azienda assegna al collega Corporate determinati clienti, influisce direttamente sui carichi di lavoro e sul conto economico dell'agenzia, condizionandone i parametri reddituali e di risultato su cui il responsabile non può intervenire. Relativamente a quanto sopra, abbiamo già palesato anche in commissione Curva che tale organizzazione della struttura corporate non risulta pienamente ottimale per i carichi di lavoro. Pensare che l'analista corporate riesca ad occuparsi in pieno delle attività operative e amministrative connesse all'istruttoria delle pratiche di fido e al perfezionamento delle linee di credito su due gestori corporate, è inimmaginabile. Ogni gestore

corporate infatti segue almeno tre o quattro agenzie; quindi sull'analista si dovrebbe concentrare il lavoro di 8 o 10 agenzie. Tali mansioni nelle singole agenzie fino allo scorso anno erano in capo al vice direttore, ipotizzare che ora si possa concentrare il tutto su un solo analista corporate è inattuabile.

5. L'operatività in circolarità comporta che l'adeguata verifica del cliente venga sottoposta anche a filiali non titolari del rapporto, prive di una conoscenza del cliente tale da poter effettuare al meglio la compilazione dei questionari Gianos. Premesso che questo tipo di operazione non è normata, ad esclusione dell'Art. 7.1 delle norme del contratto di conto corrente (possibilità per la clientela ad effettuare operazioni di versamento e prelievo di denaro contante in ogni filiale), evidenziamo una delle criticità più gravi tra le molte evidenziate: c/c bloccati per questionari Gianos mancanti o scaduti. Chi esegue l'operazione di sportello in circolarità come può procedere ad una corretta Adeguata Verifica se non conosce il cliente? È impensabile che la Gianos venga evasa dalla filiale titolare del rapporto perché mancherebbe la presenza fisica del cliente (requisito fondamentale dell'Adeguata Verifica).
6. Esiste un quadro di mancati riconoscimenti del lavoro profuso dai colleghi. Diversi colleghi sono stati gratificati fino ad ora dal solo automatismo economico contrattuale, senza nemmeno il riconoscimento del relativo inquadramento.
7. L'attribuzione di specifiche responsabilità, in capo a determinate figure professionali, spesso è priva del rispettivo inquadramento. Recentemente è stata reinserita la figura dei vice responsabili di filiale senza il relativo riconoscimento contrattuale.
8. Si richiede di **tutelare** i colleghi "**private**" che operano fuori dai locali aziendali e che vanno a domicilio dei clienti (si ricorda che l'attività a domicilio è riservata esclusivamente ai promotori finanziari abilitati e regolarmente iscritti all'Albo).
9. **Pressioni commerciali**: abbiamo sottolineato il procrastinarsi di comportamenti molto discutibili da parte di alcuni responsabili a nostro avviso poco aderenti ai dettami dell'Istituto, con mail vessatorie, finalizzate al raggiungimento dei risultati con qualunque mezzo e con obiettivi individuali. "La vendita per qualcuno viene prima di tutto", nonostante i vincoli normativi e di trasparenza a cui tutti debbono sottostare. Tale prassi del tutto inaccettabile potrebbe esporre il collega ad eventuali rischi nel suo operare quotidiano. Chiediamo di intervenire in modo deciso per porre fine a tali comportamenti. Campagne commerciali come di recente avvenuto o pressioni sui colleghi affinché regolarizzino i depositi titoli della clientela nel più breve tempo possibile, non sono accettabili. Il personale preposto deve poter operare con correttezza e tranquillità perché le responsabilità su questo argomento, ricordiamo, sono individuali.

Organici

1. La **carenza del personale** va ricondotta anche all'applicazione dei recenti accordi del 2014 in materia di tensioni occupazionali. Dopo la fuoriuscita nel 2015 di 110 colleghi Creval su un totale di 167 di Gruppo, a breve dal 01/05/2016 ne usciranno altri 19 su 43 del Gruppo. Considerando le ulteriori fuoriuscite di colleghi che sono andati a lavorare altrove, il quadro sta diventando estremamente delicato: l'Azienda sta facendo un massiccio ricorso a personale in prevalenza interinale, la cui generosa disponibilità non può però sopperire la perdita di esperienza dei colleghi fuoriusciti, che peraltro sono in numero sensibilmente maggiore ai nuovi ingressi. È palese la carenza di personale nelle filiali. Carenza che si accentua maggiormente nelle filiali piccole a causa dei carichi di lavoro dovuti a procedure sempre più complesse, reportistica varia, controlli e burocrazia. Troppi colleghi nel pomeriggio rimangono da soli in agenzia, costringendoli a ritardarne l'apertura fino all'arrivo del 2° collega. Tale situazione li espone a gravi problemi di sicurezza. La distribuzione del personale deve tenere conto anche del contesto territoriale, del peso delle attività amministrative e della propensione o meno all'uso dei canali telematici da parte della clientela. In

una recente intervista il Presidente del Creval ha sottolineato la necessità di costituire banche di maggiori dimensioni anche per poter sostenere la mole di lavoro connessa all'introduzione delle nuove normative europee in campo finanziario, in primis Antiriciclaggio e Mifid. Non è però possibile attendere una fusione per dare risposte concrete all'attuale carenza di personale.

2. Su Antiriciclaggio e Mifid è necessario un **importante investimento formativo** che non può ridursi ai processi di monitoring in corso nelle agenzie e che non sempre sono spiegati in modo esaustivo ai colleghi coinvolti, creando situazioni di allarme e incertezza. Le recenti novità della Mifid non sono state oggetto di adeguata informazione, complici i pressanti carichi di lavoro e gli organici insufficienti, rischiando con pressioni e forzature di portare i colleghi a soluzioni che a volte possono rivelarsi anche controproducenti, come avviene anche per normali operazioni informative alla clientela che si reca allo sportello. Le recenti linee guida di BCE e di Banca d'Italia sulla normativa Antiriciclaggio indicano nel gestore della clientela il responsabile dell'assolvimento agli obblighi di Adeguata Verifica. Le OO.SS. ribadiscono all'Azienda la difficoltà da parte dei gestori di portafoglio clienti nel controllare attentamente la clientela che è stata loro assegnata e nel verificare che l'A.V. sia stata effettuata correttamente. È necessario inoltre prevedere opportuni percorsi formativi al personale "interinale" (specie in materia di antiriciclaggio), spesso lasciato solo dopo 2/3 giorni di affiancamento. Si richiama ad una maggiore attenzione ai percorsi formativi per i neo assunti e per le lavoratrici madri al rientro dalla maternità. Le normative diventano ogni anno più complesse e in continua evoluzione, con ricadute anche penali a carico dei lavoratori (vedi Normativa Antiriciclaggio).
3. Il venir meno delle Capozona ha comportato un accentramento presso le Direzioni Territoriali delle autorizzazioni e della gestione quotidiana di alcune questioni connesse al Personale (ad esempio la sostituzione delle assenze). In particolare per quest'ultimo aspetto, non sempre le Direzioni Territoriali sono pronte nella efficiente risoluzione dei problemi, vista anche la lontananza dal territorio direttamente interessato. Si propone ancora all'Azienda il ricorso a personale c.d. "viaggiante" a supporto di tali realtà.

Inoltre, l'esiguità di personale fa sì che nelle procedure di sostituzione in cassa il passaggio dei valori viene fatto in fretta con notevole possibilità di errori.

Tutela fisica dei lavoratori

1. A completamento dell'informativa fornita dall'Azienda, si richiede un dettaglio della distribuzione per provincia degli eventi criminosi verificatisi.
2. I dati illustrati dalla banca mostrano un netto calo del numero di rapine ma indicano anche che la durata temporale e la resa (bottino) di queste sono in aumento. È stato richiesto all'azienda di supportare i colleghi che dovessero essere vittime di rapine.
Abbiamo chiesto all'Azienda se intende prevedere interventi specifici per le ore di maggiore concentrazione delle rapine.

Condizioni igienico ambientali

Si sottolinea l'importanza degli interventi per la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, delle filiali che non sempre risultano tempestivi e risolutivi; ci si riferisce, ad esempio, agli impianti di riscaldamento e condizionamento che hanno creato diversi problemi ai colleghi.

I contratti di pulizie delle agenzie e degli uffici rendono i tempi di permanenza del personale addetto insufficienti, arrivando a max un'ora anche nelle sedi strutturate.

Vi terremo aggiornati sugli sviluppi.