



L'insoddisfazione è la base del progresso.

(J. Willard Marriott imprenditore statunitense)



Il nostro Gruppo è interessato da profondi cambiamenti, in una certa misura anche condivisibili, perlomeno in termini di principio. Purtroppo i problemi si palesano quasi sempre nella fase attuativa, contraddistinta da una grave sottovalutazione di molti aspetti pratici dall'impatto assolutamente rilevante. Tutti i colleghi sono infatti costretti a supplire con la propria dedizione alle palesi inefficienze organizzative, ad evidenti inadeguatezze, a mal funzionamenti procedurali (ben noti, ma mai risolti in maniera sostanziale nonostante gli ingenti investimenti dichiarati), ad una burocrazia perversa che riduce fortemente il tempo da dedicare alla relazione con il cliente, a forme di controllo invasive ed esasperanti. E

questa volta tocca ai **"Poli Affari"**, un' iniziativa certamente non nuova per il mondo bancario e che nel nostro Gruppo, in fase progettuale, ha incassato l'iniziale gradimento dei colleghi interessati, ma quando si è passati "dal dire al fare" sono iniziati i guai: il **"Grande Problema" non consiste nei "problemi"** che si presentano (è fisiologico che ve ne siano) **ma nella pervicacia con la quale ne viene sistematicamente negata l'esistenza o sminuita la portata.**

Ci sembra opportuno riprendere uno stralcio del volantino unitario di Gruppo del 13 marzo 2017: *Ignorare i segnali di allarme, non apportare i correttivi indispensabili, sta stressando inevitabilmente i colleghi coinvolti nei più disparati processi organizzativi messi in campo, trasformando i già complicati cantieri del piano industriale in una sorta "frullatore" privo di controllo dove i lavoratori sono sballottati e utilizzati come cavie per esperimenti di dubbia riuscita. Ascoltare e correggere diviene fondamentale per chi gestisce i progetti, senza pretendere di avere la verità in tasca. Occorre sollecitare e stimolare la partecipazione dei lavoratori, che continuano a denunciare e subire ricadute troppo pesanti in termini di carichi di lavoro e disorganizzazione aziendale, per decretare il successo dei progetti di riorganizzazione.*

Deve essere **ben chiaro il senso dello "stimolante" titolo del presente volantino:** ben **consci delle cose che vanno già bene e prendendo spunto dalle segnalazioni** che giungono dai lavoratori e dalle OO.SS. **è necessario concentrarsi su quelle che non sembrano funzionare efficacemente,** sulla base di un **indiscutibile comune interesse.**

LE LAMENTAZIONI - Giungono alle OO.SS. molte segnalazioni in merito alle affermazioni da parte di alcune funzioni aziendali, **esternate** nell'ambito di varie riunioni indette a diverso titolo, in risposta i colleghi che segnalavano sia i problemi organizzativi nei "Poli" che nelle Filiali, come conseguenza della "riportafogliazione". Tali funzioni aziendali avrebbero utilizzato argomentazioni che in buona sostanza si riassumono così: **"smettete di lamentarvi, (sarebbe stato usato anche il termine "piagnucolare"), pensate alle Banche in crisi, semmai prendetevela con i sindacati che hanno firmato gli accordi"**. Doveroso è ribadire che il confronto, previsto contrattualmente, su questa tipologia di ristrutturazione e anche su altre, **non ha portato ad alcun accordo e non certo per colpa del sindacato.** Del resto è ben noto come le OO.SS. abbiano manifestato sia alla delegazione datoriale sia pubblicamente, la loro preoccupazione per le ricadute sui lavoratori conseguenti alla "messa a terra" di tali iniziative, la cui responsabilità è esclusivamente aziendale.

Palese è la condotta gravemente antisindacale dei fatti, così come riportati, veramente odioso poi risulta questo insistente riferirsi alle disgrazie altrui (tra l'altro causate da gravi comportamenti da parte imprenditoriale e non certo dei lavoratori), come se queste potessero giustificare qualunque cosa, offensiva nei confronti delle persone: come se tutti i lavoratori non fossero in grado di avere coscienza di sé e del mondo che li circonda. Grave è anche la mancanza di senso di opportunità nello scegliere le parole da parte di queste funzioni aziendali, forse vittime anch'esse del dilagare di un negazionismo che neppure tenta di camuffarsi con qualche considerazione pseudo organizzativa.

LO STRESS - Altro tema che viene toccato molto spesso in varie occasioni è la questione di quel fenomeno indicato come "**stress**": ovvero della risposta psicofisica di una persona, a fronte di situazioni di varia natura che vengono percepite come non gestibili dalla stessa. Si tratta di uno stato conseguente, in ambiente lavorativo, al persistente disagio che deriva dalla **deficienza del c.d. "benessere aziendale"** che, in termini generali, deriva una molteplicità di fattori che comprendono i carichi di lavoro (dimensionamento degli organici, organizzazione del lavoro, efficienza procedurale), la conciliazione vita/lavoro (part time, flessibilità di orario, permessi, gestione della mobilità...), la sicurezza fisica, l'adeguatezza dell'ambiente di lavoro, la comunicazione aziendale, la formazione, i percorsi di carriera, le politiche retributive e non per ultima la questione delle c.d. pressioni commerciali ed altro ancora.

Da anni le OO.SS. denunciano, **nelle aziende del Gruppo, un disagio molto grave**, facendo rilevare la presenza di disturbi psicofisici. **Una situazione che necessariamente deve essere valutata nell'ambito delle previsioni del D.lgs 81/2008 in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.**

- Già il 18 novembre 2015 le OO.SS. hanno inviato alle Aziende del gruppo la richiesta di **avviare la c.d. "valutazione approfondita" dello stress da lavoro correlato.**
- In data 8 marzo 2016, da **parte datoriale è stata ufficializzata la volontà di avviare tale indagine**, riconoscendo evidentemente che ne ricorressero i presupposti.
- Ad oggi nulla è stato fatto ed in data **22 marzo 2017 le OO.SS. hanno formalizzato un sollecito, specificando di riservarsi la facoltà di porre in essere le azioni di tutela della salute dei lavoratori secondo la normativa di legge vigente.**

Orbene, dopo tutto ciò, che qualcuno riesca a dire che **"è necessario abituarsi allo stress"** risulta un'affermazione sterile che nel suo apparente senso fatalista denota invece un palese disinteresse nei confronti della qualità di vita delle persone e che **sconfessa i valori dei codici etici ufficiali** in relazione al tema del benessere organizzativo; che poi si tenti di avvalorare questa tesi sempre con lo stesso ritornello: *"pensate ai dipendenti delle banche in crisi (per colpa dei Banchieri e non dei Bancari), non sanno se avranno ancora un lavoro...quello è stress"* equivale ad un goffo tentativo di nascondere deliberatamente la testa sotto la sabbia. Di certo la strategia di far finta che non esistano i problemi non porta a risolverli!

POLI AFFARI - la fase di sperimentazione dei Poli è durata parecchio e si è conclusa da mesi facendo supporre che l'*expertise* maturata avrebbe consentito l'attuazione (**prevista per fine gennaio 2017**) della fase finale del progetto senza particolari difficoltà. Purtroppo, ad oggi, **vengono riportati alle OO.SS. molti problemi gravi** che inficiano il funzionamento delle strutture, creano disagi ai clienti ed ai lavoratori e che in molti casi non hanno ancora trovato soluzione. Alcuni di questi poi riguardano aspetti talmente fondamentali per cui ci si chiede come sia possibile che nessuno li abbia presi in considerazione in via preventiva. **Giova ricordare che nell'incontro di Gruppo del giorno 8 marzo, a fronte della segnalazione di svariate problematiche sui Poli, la Delegazione Datoriale si era presa l'impegno di intervenire rapidamente,... i risultati in FriulAdria, ad oggi sono questi:**

- alcuni poli sono partiti in grave ritardo rispetto alla data prevista (**fine gennaio 2017**), ed uno ad oggi non ha ancora una struttura fisica;
- i locali adibiti, in alcune situazioni, risultano inadeguati per dimensioni e microclima e generalmente presentano un livello di rumorosità che rende difficile perfino telefonare e concentrarsi;
- in alcuni poli mancano ancora i computer per tutti i gestori;
- in alcuni poli la rete telefonica fissa è in comune con quella della filiale adiacente con le immaginabili complicazioni;
- i gestori non sono dotati di alcun strumento informatico durante le visite nelle aziende;

- i gestori inizialmente non sono dotati di cellulare aziendale per cui sono stati costretti ad usare il proprio per essere sempre reperibili dai clienti accollandosene anche i relativi costi;
- i locali dei Poli sono spesso non presidiati visto che i gestori sono impegnati nelle visite esterne;
- i dossier dei clienti (che comprendono oltre la parte relativa agli affidamenti anche la contrattualistica di tutti i rapporti) devono in alcuni casi devono ancora essere trasferiti dalle filiali "cedenti" al Polo costringendo i gestori ad andare personalmente a prendere quelle in fase di lavorazione; se invece i dossier sono arrivati, restano accatastati alla rinfusa in attesa che "qualcuno" e non possono essere certo i gestori che hanno ben altro da fare, organizzati gli appositi sospensori da inserire negli armadi (nel caso gli armadi ci siano);
- i gestori sono costretti a firmare il c.d "Verbale di consegna" dei dossier clienti senza alcun controllo perché ovviamente non hanno il tempo per farlo;
- la gestione procedurale è macchinosa richiedendo un continuo collegarsi e scollegarsi - 3270 e sportello TP - alle varie filiali dove i clienti hanno radicato i rapporti (problema già noto anche in fase di sperimentazione);
- alcune procedure non sono visibili dai poli e le filiali devono essere coinvolte in alcune attività di operatività quotidiana;
- nel caso in cui il gestore si rechi in una filiale per incontrare cliente che lì ha i rapporti radicati, si scontra comunque con una operatività limitata per cui deve ritornare alla sede del Polo per completare la pratica di affidamento e nel caso venga contattato, durante la permanenza, da un altro cliente con i rapporti in un'altra filiale, non riesce né a vedere la posizione del cliente né ad operare;
- le stampanti dotate di lettore badge presentano malfunzionamenti vari;
- ai gestori è richiesta una presenza sul territorio costante, quindi l'intenso utilizzo dell'auto personale risulta oltremodo oneroso e scarsamente compensato dall'attuale rimborso chilometrico; **sembrebbe sensato dotare ogni polo di almeno un mezzo aziendale;**
- la mobilità di cui al punto precedente genera anche un proporzionale **incremento del rischio** sia di danni al mezzo personale sia di danni fisici **che deve essere urgentemente affrontato;**
- la preventiva autorizzazione alla missione con il mezzo personale risulta di difficile attuazione sia per l'impossibilità di programmare tutte le uscite, sia per i tempi di ottenimento dell'autorizzazione sia per la farraginosità della nuova procedura con conseguente dispendio temporale ed i rischi derivanti di una eventuale autorizzazione non richiesta; **sembrebbe sensato soprassedere a questa operatività o perlomeno delegare la facoltà autorizzativa al Responsabile del Polo;**
- le presentazioni di portafoglio ed altre operazioni varie, ad esempio tesoreria od estero, devono essere eseguite direttamente dai gestori: un' impegno che in filiale non esisteva e che limita ulteriormente l'azione commerciale, **si potrebbe risolvere con l'introduzione della figura dell' assistente**, un ruolo anche con prospettive formative;
- tutti i gestori stanno effettuando prestazioni orarie esageratamente oltre, non solo i limiti contrattuali ma anche il buon senso ed il rispetto per le persone con conseguenti problemi di stress ed aggravio del rischio operativo.

Risulta palese che la gestione dei portafogli dei Poli sia già di per sé di gran lunga più impegnativa rispetto a quella precedentemente svolta in filiale. Il contesto "disorganizzativo" sopra descritto, poi costituisce un serio aggravio. Aspettarsi risultati positivi in questa situazione sembra essere assai fuori luogo.



RIPORTAFOGLIAZIONE - gli effetti collaterali dei poli: **sono stati incaricati "informalmente" gli ex GAF, ora "camuffati" da Gestori Base, di gestire la porzione di aziende residue dal passaggio ai Poli e formalmente presenti nel portafoglio del Responsabile di Filiale.** Una porzione spesso con numeri di rilievo che richiede un impegno quasi esclusivo che però viene fatta per delega, con le ovvie e ben note difficoltà operative. Un inutile aggravio anche per il Responsabile che si ritrova, oltre alle incombenze proprie del ruolo, anche un portafoglio clienti che nei fatti non seguirà mai di persona. **Perché questi colleghi, a cui è stato assegnato il ruolo di gestore base, in realtà svolgono le mansioni di gestori affari in via, di fatto, esclusiva?** A prescindere dall'attribuzione della responsabilità della gestione di simile portafoglio, la domanda è: **"qual è la convenienza aziendale"?** A qualche collega che chiedeva lumi è stato risposto che **questo è il modello!** Una risposta

disarmante e in contrasto con la più basilare regola dell'organizzazione aziendale: **chi fa che cosa,? .. bisognerebbe aggiungere: quando e soprattutto perché?**

In conclusione, i lavoratori hanno sempre più la netta sensazione che in questo Gruppo **ognuno si occupi del suo orticello, sfornando ogni giorno nuove disposizioni, nuove incombenze, nuovi progetti, nuove procedure, senza che vi sia una regia complessiva che ne valuti, nella pratica quotidiana, l'efficienza, l'efficacia ma soprattutto la complessiva sostenibilità per i lavoratori:** eh..sì, perché **alla fine dell'imbuto ci sono sempre loro, i lavoratori,** ed in maniera particolare quelli della rete distributiva della Banche.

In un mercato del credito così difficile, è certamente indispensabile che **tutti, ognuno nell'ambito del proprio ruolo,** lavorino con grande **senso di appartenenza** per il bene dell'azienda, un valore fondamentale per tutti gli stakeholders. Un concetto che **è alla base della dedizione e dell'impegno che i nostri colleghi approfondono quotidianamente.** È necessario però ricordare che il **senso di appartenenza all'azienda si costruisce e si alimenta creando un contesto lavorativo adeguato.**

Il nostro è un gruppo che produce ottimi risultati, ma allora, se la strada, auspicata da tutti, è quella dell'eccellenza, perché non considerare le segnalazioni dei lavoratori e delle OO.SS. come una prezioso stimolo al miglioramento? Perché non provare, per primi nel credito in Italia, ad attuare una forma di partecipazione organizzativa dei lavoratori, sfruttando la loro professionalità ed esperienza?

Servono strumenti strutturali, che vadano oltre lo strumento occasionale dei Focus Groups, che abbiano lo scopo di semplificare ed efficientare l'operatività per poter lavorare meglio e recuperare tempo per una sempre più incisiva e qualitativa iniziativa commerciale. La partecipazione deve diventare un modello stabile di relazioni industriali, uno strumento per promuovere capacità, professionalità e competenze dei lavoratori, rendendo il loro contributo organico alle strategie ed allo sviluppo aziendali.

Questa è la strada che, assieme vorremmo percorrere.

Pordenone, 03 maggio 2017

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UIL CA – UNISIN
C.A. FriulAdria