

La voce delle lavoratrici e dei lavoratori del Gruppo Creval

**Numero 3
ottobre 2019**

IN QUESTO NUMERO:

Spazio ai territori:

- **Dalla DT Milano: "Tra il dire e il (non) fare c'è di mezzo ..."**
- **Dalla DT Nord Ovest: "Alla ricerca del Buonsenso"**
- **Dalla DT Centro: "A proposito di sicurezza"**
- **Dalla DT Centro: "Il responsabile di Filiale. Un ruolo in crisi ... d'identità"**
- **Dalla DT Milano: "The show must go on!"**



Care e cari colleghi, continuiamo a dar "Voce" ai colleghi impegnati sul territorio. Anche questo mese abbiamo raccolto segnalazioni e considerazioni che testimoniano difficoltà e disagi crescenti nel Gruppo bancario dove lavoriamo. In particolare abbiamo raccolto in un unico articolo diverse testimonianze di nostre e nostri colleghi responsabili di filiale alle prese con un ruolo che presenta crescenti oneri e onori in ... caduta libera! Alcuni consigli anche in materia di Salute e Sicurezza, cercheremo nei prossimi numeri di dare

corso organico anche a questa forma di contributi. Ringraziamo tutti coloro che ci hanno dato una mano, per coloro che non hanno trovato spazio in questo numero possiamo solo dire che è già in preparazione il prossimo numero. Quindi, nell'augurare a tutte e tutti buona lettura, alziamo "la VOCE"!

Tra il dire e il (non) fare c'è di mezzo ...



Ci scrive un collega dalla DT di Milano: giovedì 02/05/2019, nel corso dell'assemblea degli azionisti, la Direzione Generale aveva dichiarato che il CREVAL si sarebbe concentrato esclusivamente sulla crescita di quello che l'Istituto ha in casa come capacità organica. In particolare ha fatto un preciso riferimento allo sviluppo efficiente della banca e allo sviluppo tecnologico quali strumenti per far crescere il territorio e garantire la "massima soddisfazione della clientela". Ma, tra il dire e il fare, come si sa, c'è sempre di mezzo il mare...

Il voler essere vicini al territorio per la nostra banca è diventato una specie di mantra, una formula che viene ripetuta all'infinito diventando quasi un rumore di fondo, al cui significato però non si presta più grande attenzione. Del resto fa brutto dire che si è lontani dal territorio, no??? Ma che cosa vuol dire davvero essere vicini al territorio e diventare la banca del territorio? Vorrebbe dire capire le esigenze di famiglie e imprese e metterle in relazione con il sistema di offerta di servizi finanziari e non finanziari della banca e comprendere se la banca stessa stia effettivamente rispondendo ai bisogni della clientela. Uno di questi bisogni è che il servizio offerto funzioni. L'home banking o l'internet banking, o in italiano la "telebancà" o la "banca a domicilio", consente al cliente privato o impresa di effettuare tutte le operazioni bancarie da casa o dall'ufficio, mediante collegamento telematico. Si dovrebbe così evitare l'affollamento agli sportelli per operazione a basso valore aggiunto e permettere ai colleghi sportellisti di svolgere altre mansioni orientate alla vendita, attività oramai primaria. Ma come prima, tra dire e il fare, c'è sempre di mezzo il mare e noi, nel voler navigare sulle onde evolutive del mercato, rischiamo di affondare nel mare aperto. La Rete è stata sommersa da contestazioni e reclami di clienti per il disservizio creato e chiedono maggior attenzione ai propri bisogni ...

In un video messaggio della D.G. il semplice e solo invito ad “essere cauti nel dare risposte” alle richieste della clientela non è stato certo d'aiuto, si chiede quindi a gran voce alla Banca maggiore attenzione e coerenza affinché si intraprenda un deciso cambio di passo.

Magari questo non ci consentirà di dire che abbiamo una risposta alla domanda “che cosa significa essere una banca del territorio” ma certamente ci servirà per capire quali sono i problemi da affrontare e come fare per galleggiare e non rischiare di affondare...

Alla ricerca del Buonsenso!



Dalla DT Torino diversi colleghi ci segnalano che le pressioni commerciali sono in costante aumento. In questi giorni le mail e le telefonate arrivano con cadenza oraria, con suggerimenti verbali su come sistemare la privacy dei clienti per “accompagnarli” nelle periodiche campagne commerciali (sic!).

Nel frattempo le Direzioni fanno finta di non notare l'enorme perdita di tempo causata dal nuovo sistema di autenticazione forte (leggasi Bancaperta) ed inoltre fanno pressione sui Direttori di Filiale al fine di non segnare straordinari

o rimborsi chilometrici in caso di visite a clienti.

Ci segnalano inoltre che sono sempre più frequenti le missioni per sostituire i colleghi nelle varie filiali a causa della carenza di personale. Rammarica il fatto che, nonostante la disponibilità dei colleghi, raramente vengono coinvolte le risorse che abitano vicino alla Filiale in carenza di personale.

Spostare un collega da un luogo ad un altro temporaneamente è complicato e delicato. Se alla base degli spostamenti ci fosse una logica volta anche a preservare la sicurezza e i tempi necessari allo spostamento sarebbe sicuramente più vantaggioso per tutti. Purtroppo però il mero risparmio economico continua a vincere sempre sul buon senso!

A proposito di salute e sicurezza



In questo numero introduciamo l'argomento “Sicurezza sul Lavoro”, nato come Legge 626/94 ora DL 81/2008, grazie al contributo di alcuni colleghi della DT Centro.

Nei giorni passati si è sentito molto parlare dell'elevatissimo numero di morti sul lavoro (17.000) registrati in Italia negli ultimi dieci anni e da più parti si è sollevata molta indignazione; l'impressione che abbiamo è che, finita l'eco delle notizie e degli episodi eclatanti, la Sicurezza sul Lavoro reciti troppo

spesso un ruolo di secondo piano. Non di rado si percepisce che in troppe realtà lavorative questa sia solo un adempimento cui ottemperare in un'ottica di risparmio di denaro e tempo e conseguentemente, non si persegua l'obiettivo della reale prevenzione. Certo, il settore bancario non presenta sicuramente i rischi di altri settori, per esempio dell'industria, ma possiamo affermare che siamo ben lontani dall'aver raggiunto il “benessere nei luoghi di lavoro” come si prefigge in generale il D.L. sopra richiamato.

Vi invitiamo a riflettere sul fatto che molti studi indicano proprio i bancari tra i maggiori utilizzatori di farmaci antidepressivi, calmanti, per la pressione e per l'insonnia e tutti sappiamo i devastanti effetti che alla lunga si hanno sulla salute di ognuno di noi.

Nel prossimo numero entreremo nello specifico delle varie problematiche correlate alla sicurezza che insistono nel nostro lavoro e che a titolo di esempio vi riportiamo:

- rischio rapina - stress lavoro correlato - igiene negli ambienti di lavoro - visite mediche - postazioni di lavoro, microclima ed ambienti in generale.

Non abbiamo la pretesa di fornirvi una guida esaustiva su questa tematica, ma vi riporteremo di massima le principali anomalie rilevate, anche con l'ausilio dei colleghi impegnati in attività di RLS (rappresentanti lavoratori per la sicurezza ndr).

Siamo convinti che una conoscenza più completa di questo argomento possa certamente tornare utile nell'ottica di un più puntuale presidio del rischio ed una migliore qualità della nostra vita lavorativa.

A tal proposito vi segnaliamo che da pochi giorni l'elenco telefonico aziendale è stato implementato con la voce RLS, vi invitiamo a rivolgervi a questi colleghi per qualsiasi dubbio sull'argomento. La salute è un "bene" irrinunciabile e va tutelato!

Il responsabile di Filiale: un ruolo in crisi d'identità

Premesso che tutto il microcosmo bancario da tempo è alle prese con il cambiamento epocale portato dalla rivoluzione tecnologica, abbiamo raccolto dalla rete commerciale di Creval alcune sensazioni sull'attuale ruolo del Responsabile di Filiale con alcuni contributi di colleghi della DT Centro.



Fino a qualche anno fa assumersi la responsabilità di dirigere una filiale era il naturale sbocco per coloro i quali volevano incedere in un percorso di carriera accelerato. Era un onere ma anche, per molti, soprattutto un onore.

Si iniziava in una filiale di dimensioni contenute e negli anni si progrediva, salvo incidenti di percorso, verso filiali più corpose e strutturate. Nel frattempo si consolidava la capacità di relazione con la clientela, si affinavano le conoscenze in materia di valutazione creditizia, si iniziava ad approcciare il tema delle normative sul riciclaggio. Si cresceva anche nella gestione delle dinamiche con i colleghi.

Ciò che caratterizzava questo ruolo era la centralità della figura del Responsabile nei confronti della clientela e dei colleghi. Dare risposte tempestive e attendibili ai clienti, avere a disposizione strumenti a filiera corta e poter contare su un gruppo di lavoro affiatato, consentiva a questa figura professionale di guadagnare e di far guadagnare a tutti gli attori coinvolti stima e considerazione dal tessuto sociale in cui la filiale operava e gli permetteva di battere sul tempo i competitor all'epoca lentissimi nel digerire i primi processi di aggregazione.

Il Responsabile era la figura di riferimento per tutti i clienti. Questi richiedevano un rapporto costante e quasi esclusivo nel trattare operazioni perché il Responsabile era portatore di risposte concrete, veloci ed affidabili.

I colleghi della Filiale vedevano nel Responsabile un punto di riferimento e questo, nel bene e nel male, era un fatto positivo perché mai come ora si rimpiange la mancanza di univocità di intenti e di indirizzi.

Quanto all'altezza del ruolo, il Responsabile era colui che, in autonomia, gestiva le strategie operative ed era fulcro delle iniziative commerciali, attore e promotore del senso di "team", camera di compensazione tra le pressioni commerciali rivenienti dalla Direzione e i singoli operatori della Filiale.

Da qualche tempo tutto è cambiato. Oggi il margine di autonomia complessiva del Responsabile di Filiale è estremamente limitato ad una serie di incombenze meramente esecutive:

- poteri di delibera solo nominalmente elevati in ragione delle vigenti politiche di credito che si traducono nell'impossibilità di dare risposte certe e celeri ai clienti;
- indirizzi strategici e commerciali di emanazione superiore con frequenti stop & go per repentini cambi di priorità;
- risorse che, in termini di gestione commerciale, vengono funzionalmente avocate da filiere verticali con Team Manager di Area ossessionati dal risultato immediato;

I devastanti adempimenti burocratici e normativi continuano a depotenziare il vero compito del Responsabile di Filiale e di converso sono aumentati esponenzialmente i controlli e le responsabilità. Ne consegue che la relazione con i clienti, l'acquisizione di nuovi mediante un attento e certosino sviluppo, il presidio antiriciclaggio ed il governo completo di una Filiale, ivi inclusa la gestione proattiva delle dinamiche tra colleghi passano in secondo piano.

Non parliamo poi delle pressioni commerciali e dei budget irraggiungibili. Questo tema è delicato e non limitato alla figura del Direttore proprio per effetto della disarticolazione rapporto ruolo/responsabilità. Tuttavia egli è il principale destinatario delle periodiche "esortazioni" a vendere, a produrre, a creare valore.

Qualche anno fa molti si candidavano ad assumere la direzione di una Filiale anche per mettere alla prova la propria capacità, per mettere in gioco la propria voglia di riuscire, per misurare la propria fame di realizzazione professionale. Oggi purtroppo il Responsabile si ritrova sempre più spesso a gettare l'occhio al calendario e a fare i conti con le proprie proiezioni anagrafiche/pensionistiche o ancor peggio a operare scelte dolorose quali la rinuncia formale al ruolo, come sta accadendo in varie DT. Non si può vivere di solo oneri e pochi, o quasi nulli, onori!

The show must go on!

Dalla DT di Milano alcune considerazioni sui pro e contro di una giornata di solidarietà



Nonostante lo svantaggio economico ho messo a frutto una giornata di solidarietà: ho finalmente avuto un po' di tempo per pensare, attività non scontata e per la quale devo ringraziare i miei anni di studio ma in particolare i miei insegnanti che erano sergenti di ferro dotati di "preparazione e cultura eccezionale". Ecco la riflessione: è stupefacente la "disinvoltura" con la quale viene affrontato e programmato il "lavoro" per poi calarlo nella realtà operativa

delle nostre filiali. Una fine "arte" alla quale si applicano con rinnovato impegno le nostre "prime linee". Risultato: tanti problemi e nessuna soluzione!

Prendete il caso degli obiettivi commerciali suddivisi per DT. Qualche anno fa ci hanno detto che si sarebbe tenuto conto di quanto fatto agenzia per agenzia con lo scopo di evitare la "saturazione" delle attività commerciali. Traduzione: se l'agenzia X nel 2015 ha raggiunto il 120% su prestiti e fondi e la Y ha raggiunto il 60%, si sarebbe cercato di rimodulare al ribasso X in quanto già molto esposta. Alla prova dei fatti, gli obiettivi super performanti e i principi di equilibrio sopra enunciati sono rimasti lettera morta!

Anno di grazia 2019 mese di gennaio: con toni concilianti ci sentiamo dire «bravi, grazie, ma nessun premio!» Però, il però in queste circostanze è d'obbligo.... «adesso vi chiediamo di meno» ... salvo poi scoprire a luglio (dello stesso anno di grazia!) che quelle belle parole si son sciolte come neve al sole. Nemmeno uno straccio di spiegazione se non - per rintuzzare qualche sporadica lamentela - sentirsi rispondere che «è il mondo che va così» ... «hai fatto 30, be' non sei sopra di 10 ma sotto di 90 perché devi fare 120»:...

Il tutto propinato con la "disinvoltura" di cui sopra, senza un minimo di imbarazzo. Che dire? Ognuno tragga le proprie conclusioni....

Chissà invece se riesce a dormire sereno chi ha gestito la questione "tastierini" in questi intensi giorni di passaggio alle modalità di autenticazione forte. La controprova ci viene dai clienti (la nostra forza! Il nostro unico scopo!) che quotidianamente si recano in filiale e quotidianamente si sentono rispondere che forse "a novembre ... per i santi o per i morti riceveranno in dono un regalo", così si diceva ai più piccoli in tempi meno recenti!

Ma sì, stare tranquilli è il vostro motto cari "disinvolti", mentre voi stavate in silenzio senza sapere cosa fare e cosa dire, noi abbiamo dovuto spiegare ai clienti che se l'azione da € 13 è scesa ad € 0,06 (!) è un problema bancario globale... (magari colpa di Draghi!), che la crisi a novembre 2017 è stata una cattiveria della stampa contro Creval, ... che il problema è tutta colpa della UE.

Continuate ad assegnarci obiettivi impossibili e non scordatevi di dividere tra voi ricchi premi: ve li meritate fino all'ultimo centesimo, perché l'interpretazione è veramente magistrale!

NOTIZIE IN BREVE:

- Dal 1° ottobre i colleghi di Creval PiùFactor SpA hanno finalmente iniziato a lavorare un giorno alla settimana in modalità di telelavoro. Molti colleghi però si chiedono perché l'Azienda abbia invece interrotto la modalità sperimentale di cui diversi colleghi e colleghe beneficiavano da tempo.
- Il 23 ottobre è stato sottoscritto l'accordo sindacale in merito alla cessione di Inpegno a Custodia Valore. Salutiamo i colleghi di Inpegno certi che la Fisac-Cgil sarà sempre al loro fianco.

SEGUICI SUL SITO DELLA FISAC-CGIL GRUPPO CREVAL

<https://www.fisac-cgil.it/category/banche/gruppo-creval>

***ISCRIVETEVI E SOSTENETE LA FISAC CGIL
NEL GRUPPO CREVAL***