

Direzione Territoriale Roma – Incontro Semestrale

Lo scorso 19 Luglio, in occasione dell'incontro semestrale tenuto ai sensi dell'art. 11 del vigente CCNL, le OO.SS. del primo tavolo aziendale della piazza di Roma hanno incontrato per tutta la mattina e per la prima parte del pomeriggio, nei locali della Direzione Territoriale, la delegazione aziendale.

Prima di entrare nel merito stigmatizziamo l'atteggiamento provocatorio *di altra organizzazione sindacale* che non perde occasione per mantenere un clima di costante ostilità tipico dei periodi di "campagna elettorale", denigratorio della dignità delle altre OO.SS e, cosa più grave, di quella dei colleghi. Voler spesso evidenziare di essere l'unico sindacato che formula richieste non rende merito alle altre OO.SS. che sono costantemente impegnate al fianco dei colleghi portando avanti tutte le rivendicazioni ed imponendo delle regole sulla piazza che, prima della *migration*, non trovavano applicazione.

Le scriventi OO.SS., spinte dalla convinzione che sprecare energie per replicare a provocazioni così palesemente strumentali non sia di utilità per i lavoratori, si limiteranno a ribattere puntualmente solo nelle occasioni in cui – come purtroppo spesso accade – l'informazione faziosa possa provocare confusione o ingenerare equivoci.

Il confronto è stato preceduto da un intervento del Direttore Territoriale il quale, in un contesto macroeconomico pesantemente degradato, si è mostrato moderatamente soddisfatto dell'andamento della Direzione da lui condotta. Ha riferito che le filiali *ex Gemini* cominciano a produrre risultati incoraggianti per il futuro e registrano un miglioramento dell'indicatore *cost/income*. Le sue parole confermano quanto da sempre sostenuto: il *giocattolo* acquistato *non è affatto rotto* come da qualcuno frettolosamente sostenuto e neppure la gestione dissennata dei mesi post-migrazione ed alcune scelte strategiche irragionevoli (a solo titolo di esempio si può citare l'ostinazione con il quale si è negato la concessione dei prelievi bancomat gratuiti a favore dei conti migrati, salvo poi concederla – per un numero definito di operazioni – quando ormai il danno era fatto) sono riusciti ad impedire che la professionalità dei colleghi riuscisse – in un contesto aziendale non più emergenziale – a risollevare le sorti delle filiali.

Con riferimento all'indice *cost/income* le scriventi OO.SS hanno posto l'accento sulla circostanza che a parità di condizioni – e quindi senza tenere in considerazione i danni causati dalla fallimentare strategia attuata nel periodo post-migrazione – un qualsiasi confronto con lo stesso indice pre-migrazione è del tutto inappropriato in quanto molte filiali *ex Gemini* sono state penalizzate prima della migrazione da un accordo con la banca cedente che le ha private di alcuni dei rapporti più redditizi (imprese e aziende corporate); in taluni casi inoltre sono state gravate da canoni di locazione prima non dovuti.

Dopo la consueta esposizione dei dati riguardanti gli organici, il confronto si è incanalato lungo le direttrici definite dal sopra citato art. 11 CCNL.

Organici, carichi e ritmi di lavoro

Abbiamo evidenziato che il cronico problema dei carichi e dei ritmi di lavoro è esasperato da una serie di valutazioni oggettive:

- continue e crescenti adempimenti legislativi e di normativa aziendale da fronteggiare con applicativi informativi assolutamente inadeguati;
- riduzione dell'organico della DT Roma (passato da 336 a 331 unità) a cui si somma un crescente numero di addetti presso la DT (a scapito delle filiali) col risultato che ci sono meno

lavoratori che devono fare i risultati e invece aumentano coloro che hanno il compito di spronare gli altri;

- programmazione di ferie attuata in maniera rigida, sulla base di una normativa aziendale da noi aspramente contestata che ha ulteriormente penalizzato le filiali con presenza elevata di personale *ex Gemini* a causa del residuo di ferie anomalo accumulatosi nel corso del 2011 quando invece, in piena fase post-migrazione, non era stato possibile usufruirne secondo le consuete modalità.
- sovrapposizione/ridondanza di indicazioni a volte tra di loro contraddittorie oppure che vanno a modificare/integrare quelle precedentemente disposte (tema trattato in seguito);
- richieste di personale (prevalentemente OdS e Gestori famiglia) per tamponare emergenze che vanificano, per la filiali che le subiscono, ogni tentativo di programmazione.

Abbiamo richiamato il rispetto dell'**Accordo 9 Aprile 2011** relativo alla costituzione di un **nucleo sostituzioni di dimensioni adeguate**, invitando l'Azienda ad individuare un gruppo di colleghi che volontariamente manifestino la loro disponibilità. Il nucleo attuale, stante l'ordinaria e quotidiana affannosa ricerca dell'operatore di sportello per consentire l'apertura dei punti operativi, evidentemente non lo è.

Pur prendendo atto che l'Azienda, dimostrandosi sensibile alle richieste formulate, ha assunto un collega interinale, abbiamo ribadito la necessità dell'assunzione di un congruo numero di lavoratori destinati a fronteggiare esigenze di carattere straordinario e temporaneo (ferie) sia per quelle strutturali legati alle sostituzioni di personale assegnato in incarichi di Direzione Centrale. Inoltre è necessario già da ora cominciare la programmazione per governare gli effetti, che cominceranno a manifestarsi sin dal prossimo Ottobre, derivanti dall'applicazione dell'accordo 2 Giugno 2012 relativo al Fondo di Solidarietà.

Siamo per questi motivi preoccupati per i potenziali rischi dovuti alla difficile sostenibilità degli attuali carichi/ritmi di lavoro e alle conseguenti perdite patrimoniali derivanti dalle possibili ulteriori chiusure di conti correnti.

Condizioni igienico-ambientali

Abbiamo sottoposto all'Azienda un elenco degli interventi (climatizzatori, pulizia e disinfestazione locali, tinteggiatura, sostituzioni di arredo, ecc.) da effettuarsi con urgenza per poter ripristinare all'interno dei luoghi di lavoro condizioni conformi alle prescrizioni di legge.

Ricordiamo che qualora dovesse verificarsi una problematica tecnico-ambientale, questa dovrà essere segnalata con tempestività attraverso l'applicativo informatico presente nella Intranet Aziendale nella sezione Help Desk.

Straordinari per le Aree Professionali

L'attività puntigliosa di controllo ha permesso di incrementare il numero di ore straordinarie procapite registrate all'interno delle filiali *old* di circa il 50% rispetto all'analogo dato dell'anno precedente.

In totale, le prestazioni straordinarie effettuate dai colleghi appartenenti alle Aree Professionali (dato progressivo al 30 Giugno) è di quasi 5.900 ore delle quali poco più della metà (3000 ore circa) sono confluite in banca delle ore.

Il dato evidenzia dei carichi di lavoro elevatissimi, strutturalmente ingestibili durante l'orario di lavoro ordinario che giustificerebbe un congruo numero di assunzioni.

Percorsi Professionali

L'applicazione della nuova segmentazione della clientela, già completata nelle filiali Cariparma old, ora estesa nelle filiali *ex Gemini* comporterà – grazie all'obiettivo dichiarato dell'azienda di aumentare il presidio sulla clientela Premium attraverso una riduzione del numero di relazioni gestite per portafoglio – un **fabbisogno di Gestori Premium quantificato per la Direzione Territoriale Roma in circa 10 unità** (stima basata su calcoli di un modello matematico aziendale presentata alle OO.SS. in un recente incontro di Gruppo).

Abbiamo ricevuto rassicurazione dall'Azienda che a breve – in analogia a quanto accaduto nel semestre scorso in altre Direzioni Territoriali - saranno individuati un numero adeguato di lavoratori da inserire nel percorso professionale di Gestore Premium.

Pressioni Commerciali

Abbiamo espresso la nostra preoccupazione per una serie di episodi che ci sono stati riferiti relativi a comportamenti lesivi della dignità dei colleghi (prassi di *"riprendere"* con toni censurabili – talvolta anche in presenza di clientela – i colleghi) operati da alcuni collaboratori della Direzione Territoriale.

La ridondanza nelle comunicazioni commerciali, oltre che indisponente, comporta spreco di tempo e energie; la necessità da parte dei responsabili di agenzia di dover rendicontare l'azione commerciale attraverso le griglie sul venduto è palesemente oppressiva in quanto gli stessi dati possono essere facilmente ricavati dal controllo di gestione; le *"griglie forecast"* richiedono un inopportuno sforzo di preveggenza.

In generale osserviamo dalle varie strutture deputate, comportamenti affatto coordinati tra di loro: ognuno cerca di imporre le proprie priorità col risultato che **quando tutto è prioritario si producono gli stessi risultati di quando niente è prioritario, ma con un maggior dispendio di energie.**

Lavorare con affanno moltiplica le probabilità di incappare in errori e/o omissioni: purtroppo abbiamo assistito in questi ultimi tempi ad un crescente numero di contestazioni da parte dell'azienda, per lo più riferite a tematiche relative alla normativa anticiriclaggio e alla trasparenza. Le scriventi OO.SS. hanno seguito l'evolversi dei singoli casi, adoperandosi fin da subito nella difesa e sostegno dei colleghi interessati, contestando l'interpretazione dell'Azienda contenuta nei manuali operativi anticiriclaggio precedenti l'ultima stesura, contestando come gli applicativi informativi, richiedendo costantemente un livello di attenzione massimo, rendono di fatto impossibile non incappare in errore, ecc.

Abbiamo preteso – anche per tenere indenne l'Azienda da responsabilità patrimoniali derivanti dall'inosservanza delle disposizioni contenute nel Regolamento ISVAP n. 5 del 16 Ottobre 2006 - l'immediata interruzione degli inviti agli Operatori di Sportello rivolti da alcuni responsabili di segmento volti ad una sollecitazione dell'attività di consulenza in materia assicurativa.

L'Azienda si è dimostrata molto attenta alle nostre richieste; in particolare il Direttore Territoriale ha annunciato un'opera di sensibilizzazione verso i vari collaboratori della Direzione Territoriale e per il futuro, in un ottica di maggiore coordinazione tra i vari comparti, la disponibilità ad individuare e comunicare delle priorità ben definite.

Particolarmente gradito è stato l'accento posta dall'Azienda sulla qualità (piuttosto che sulla quantità) dei risultati.

Sono ormai mesi che ci stiamo battendo per informare i colleghi che è **assolutamente prioritario lavorare nel rispetto delle regole** e che l'azione commerciale deve necessariamente tener conto di applicativi informativi che rendono quasi impossibile rispettare la miriade di adempimenti procedurali oggi esistenti. La **qualità (e non la quantità)** è la chiave di volta.

Fortunatamente anche il messaggio proveniente da Crédit Agricole, contenuto nella pubblicazione **"Agire nella Conformità – Gli elementi essenziali di Fides"** è perfettamente coerente con i nostri orientamenti in quanto si scrive che: *"agire nel rispetto delle regole vigenti e della nostra etica nella consulenza, significa distinguersi per i nostri clienti e tutelare il Gruppo contro i rischi di non conformità"*.

Il documento che invitiamo a stampare e leggere attentamente, preparato da Crédit Agricole in occasione della presentazione del Progetto di Gruppo 2010, contiene tutto l'essenziale per poter svolgere il lavoro proprio nella maniera che abbiamo da sempre desiderato: in modo etico (facendo attività di consulenza e non di vendita) agendo nell'interesse del cliente.

E' un progetto ambizioso del quale tutti noi siamo parte, che getta le basi per uno **sviluppo sostenibile** della nostra banca dove si punta a garantire un rapporto duraturo di fiducia con il cliente, rapporto del tutto svincolato dall'**esigenza miope di raggiungimento del conto economico mensile che al contrario mina la possibilità di mantenere una redditività futura**.

Operare nel rispetto di quanto contenuto nel documento significa conformarsi alle direttive della banca; inoltre i contenuti della brochure potranno essere opposti – insieme con l'ammonimento che comportamenti difformi comportano un'operatività al di fuori delle regole stabilite dalla banca – a tutti coloro che vi inviteranno/esorteranno a comportamenti *"meno etici"*.

Dice Jean-Paul Chifflet, Direttore Generale di Crédit Agricole S.A.: *"tutelare Crédit Agricole dai rischi di non conformità e distinguerci grazie all'ascolto, alla conoscenza e all'etica nella consulenza costituiscono gli impegni collettivi e costanti delle nostre aziende e di ciascun collaboratore del Gruppo. Ho fiducia in Voi e nella Vostra determinazione per permetterci, nell'ambito del Progetto di Gruppo, di rendere sicuro il nostro sviluppo e di agire nell'interesse del cliente"*.

Part Time

Attualmente tutte le richieste di rinnovo della Direzione Territoriale sono state accolte: sono in corso 30 contratti part-time (3 misti e 27 orizzontali) pari al 9,06% della forza lavoro. Il dato è inferiore ai limiti percentuali massimi di applicabilità presenti nel CCNL e per questo motivo abbiamo richiesto l'integrale l'accoglimento delle future richieste (nuove domande e rinnovi).

Aggiungiamo per dovere di precisazione che le prestazioni aggiuntive dei quadri direttivi sono disciplinate dall'art. 81 del CCNL, il quale riporta al comma 3 la possibilità di corrispondere un'apposita erogazione a fronte di un impegno temporale particolarmente significativo durante l'anno con valutazione che avviene nell'ambito di quanto previsto dagli art. 68 (Criteri di Valutazione professionale) e 69 (Valutazione del lavoratore/lavoratrice) del CCNL.

Purtroppo ci consta che da alcuni anni nessun istituto abbia ritenuto di riconoscere tale liberalità. In ogni caso l'argomento è già stato riproposto dalle delegazioni trattanti di gruppo del primo tavolo lo scorso mese di febbraio.



Alle ore 16:00 circa si è conclusa la prima semestrale con la Direzione Territoriale di Roma. L'impegno che ci siamo assunti insieme con l'Azienda è di monitorare il corretto svolgimento delle attività sulla piazza. Siamo impegnati nel vigilare affinché questo accada e vi terremo informati dell'evoluzione.

Roma, 31 Luglio 2012

FABI – FIBA/CISL – UILCA
RSA Cariparma Roma