



CREDIT AGRICOLE ITALIA – DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA

## INCONTRO SEMESTRALE: ANDARE SI ..... MA DOVE ??

Come avevamo preannunciato si è tenuto lo scorso 5 ottobre l'Incontro Semestrale in DR Romagna, occasione di confronto sulla "difficile situazione" nella nostra DR.

Non si è trattato di un incontro per fare il punto della situazione ma per capire in quale direzione si sta muovendo o si vuole muovere la nostra Azienda. I dati che abbiamo analizzato sono tutti indicatori di una situazione fortemente problematica in particolare per i colleghi della Rete Filiali, Titolari, Gestori e Poli Affari:

- **STRAORDINARI:** Siamo la DR con il maggior numero di ore di straordinario rilevate nel 2019, ben oltre le 39.000 se guardiamo solo alla rete. La DR più simile a noi, in base alle nostre rilevazioni, segue ma con un 30% in meno di ore rilevate. Parliamo di "ore rilevate" in quanto non rientrano nella rilevazione le ore aggiuntive effettuate dai Quadri Direttivi e sappiamo bene che comunque un certo numero di ore "sfugge" alla rilevazione. **Sul tema dello straordinario ricordiamo a tutti i colleghi di segnare sempre e puntualmente tutto il lavoro aggiuntivo svolto in quanto è per noi l'unico strumento utile per verificare i ritmi e carichi di lavoro.**
- **DIMISSIONI:** Siamo la DR con il maggior numero di Dimissioni. Dopo le 37 registrate nel 2018 sono 20 quelle registrate nel 2019 e 10 quelle già registrate nei primi sei mesi del 2020. Un trend molto preoccupante che si commenta da sé e che probabilmente è solo la punta dell'iceberg. Abbiamo evidenziato come gran parte di queste dimissioni riguardano colleghi che lamentavano la mancanza di organizzazione che costringe a trattenersi negli uffici in modo costante ben oltre l'orario di lavoro, il clima e le pressioni eccessivamente pesanti nella nostra DR. Colleghi (ex) che a causa di questi fattori hanno ritenuto di fare scelte che li hanno portati in altri ambiti, anche al di fuori del credito, preferendo talvolta meno sicurezza e meno salario ma con la speranza di avere un ambiente di lavoro maggiormente vivibile. Il problema persiste anche nel secondo semestre 2020 e tocca in particolare le Filiali in cui si assiste ad una continua contrazione degli organici, come testimoniano anche i dati di seguito.
- **ORGANICI:** Abbiamo avuto un calo drastico degli organici delle Filiali. Da un nostro confronto (dati al 30/6/20 vs dati al 30/6/19) il numero medio dell'organico nelle filiali è diminuito di 34 unità. Si tratta di un calo rilevante, dovuto certamente al fenomeno delle dimissioni. Questo sta creando molti problemi sia come carico di lavoro sia nel rapporto con la clientela. Ci risulta infatti che diversi portafogli siano scoperti e/o molte posizioni siano state aggiunte ai portafogli esistenti creando difficoltà nel rapporto con la clientela ed esponendo l'Azienda a reclami. Abbiamo anche segnalato che nella struttura del BOM delle 50 risorse inizialmente previste se ne contano ancora oggi poco più di 30.
- **SEGNALAZIONI PRESSIONI COMMERCIALI:** Siamo la DR con il maggior numero di segnalazioni formali inviate alla Commissione Politiche Commerciali che tratta il tema delle Pressioni Commerciali. Testimonianza del fatto che anche questo aspetto contribuisce ad appesantire fortemente il clima proprio dove e quando non ce ne sarebbe bisogno. Abbiamo evidenziato, in modo particolare, il numero infinito delle mail con le immancabili ed innumerevoli classifiche comparative che creano solo frustrazioni nei confronti di chi risulta meno performante. Abbiamo inoltre integrato evidenziando come un ulteriore problema possa nascere dalle mail inviate dalla stessa DR che impongono un "abbinamento sistematico della polizza infortuni" sia con le pratiche di affidamento che con le scadenze titoli. Indicazioni formali che a nostro avviso contrastano con la normativa vigente. Su questo non possiamo che ripetere quanto già evidenziato in passato, **che anche nei momenti più bui la nostra azione commerciale si è sempre caratterizzata per il rispetto della parte normativa e delle esigenze della clientela, che nulla si rischia e nulla si deve giustificare se viene collocata una polizza o un fondo in più o in meno ma che si**

**possono rischiare persino le più gravi sanzioni disciplinari se si dovessero collocare in modo errato prodotti finanziari.**

- **MALATTIE:** Si commenta da sé il dato delle malattie: **4488 giornate al 31/12/19 rispetto al dato già preoccupante delle 2286 giornate al 31/12/18. Come hanno già riportato gli RLS “i Colleghi ci riferiscono di, stati di ansia, affaticamento cronico, insonnia, ipertensione ... tutti disturbi tipici dello stress che si possono verificare senza che ci sia una malattia organica”**

Questa la situazione, la nostra domanda è: **FINO A DOVE INTENDE SPINGERSI L'ATTUALE MANAGEMENT** dopo avere congegnato e inviato alle filiali un ulteriore elaborato su cui raccogliere i dati in modo *“amanuense, come facevano i “servus a manu” nel secolo scorso, e, persistendo ad impostare le call con l'immane graduatoria verbale in cui si chiede a tutti i partecipanti di riferire in merito a quanto fatto ed a quanto hanno in previsione di fare, una sorta di “forca caudina” verbale in cui si arriva persino a chiedere di giustificare se gli appuntamenti o persino il risultato degli stessi non fosse stato giudicato sufficiente.*

Questo modo di procedere genera quel senso di frustrazione che sta caratterizzando i rapporti con il personale della DR ed è una delle fonti dei fenomeni di dimissioni e malattie, tutti tristi primati di cui non possiamo andare fieri, arrivando persino, a nostro avviso, a minare il rapporto di fiducia che è alla base del nostro contratto di lavoro.

**Tutto questo nonostante la nostra DR si sia sempre distinta per gli eccellenti risultati commerciali e quindi contribuendo in modo più che sostanziale ai risultati del Gruppo.**

Riconoscendo la gravità della situazione da parte aziendale è arrivata la disponibilità a effettuare successivi incontri al fine di cercare di riprendere in mano la situazione.

A fronte di una nostra richiesta di calendarizzare e formalizzare gli incontri e gli impegni, in particolare quelli tesi a correggere i malsani comportamenti in materia di politiche commerciali data la gravità della situazione, l'Azienda ha ritenuto di non potere sostanziarlo in modo formale e pertanto abbiamo ritenuto di non firmare il Verbale previsto contrattualmente riservandoci di valutare ulteriori iniziative.

\* \* \*

In sede di incontro abbiamo anche introdotto altri argomenti che elenchiamo di seguito sui quali auspichiamo delle risposte a breve:

**CHIUSURA UNITÀ 00965 ASSISTENZA TECNICA:** in considerazione di quanto sopra non si comprende la decisione di chiudere con decorrenza 1/10 l'unità 00965 supporto, per intenderci l'ufficio che dava un aiuto immediato alle filiali un po' per qualsiasi tipo di problematica. Dato il livello dello straordinario in DR di fatto si toglie anche l'unico punto di assistenza ed anche questo può andare a ricadere sui ritmi e carichi di lavoro ed anche nel livello di servizio offerto alla clientela rallentando la soluzione dei problemi. Abbiamo chiesto di rivedere la decisione mantenendo in essere l'unità.

**MOBILITÀ & SALUTE E SICUREZZA:** durante il lockdown le lavorazioni delle direzioni si sono sviluppate in regime di SW, sia per quanto riguarda gli uffici Polarizzati che i Back Office che Banca Telefonica.

In occasione del rientro diverse strutture risulta abbiano colto l'opportunità della dislocazione della nostra Direzione su due sedi territoriali (con disponibilità di uffici sia a Rimini che a Cesena) per consentire ai colleghi il rientro negli uffici più prossimi alla residenza evitando/contenendo il rischio contagio dovuto alla mobilità. Abbiamo chiesto che questa “Best Practice” venga colta ed estesa a tutte le unità Direzionali. Inoltre abbiamo segnalato che i colleghi che sono rientrati con destinazione “Green Life” stanno registrando a proposito della mobilità varie difficoltà dovute sia alla mancanza della navetta che alle restrizioni poste su utilizzo mezzi pubblici e persino mezzi privati (limitazioni traffico su Parma). Anche per questi colleghi abbiamo sollecitato una valutazione che cogliendo le possibilità dello SW, l'opportunità di potere operare in uffici di direzione a Cesena e Rimini, possa evitare o contenere i rischi dovuti alla mobilità.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 12 ottobre 2020