



## Osservatorio Pressioni Commerciali region centro-Nord

Il giorno 2 maggio si è tenuto il secondo incontro dell'osservatorio sulle pressioni commerciali della Region Centro Nord alla presenza di Andrea Burchi (Regional Manager della Region centro Nord) di Alessandra Papaveri (Responsabile Hr) di Anna Lisa Rizza e Pizzacalla Pasqualina (Relazioni sindacali) di Ciferri Carlo (HR Corporate) e Bruni Maria Teresa (HR Region Corporate Center)

L'incontro è iniziato con una breve relazione sull'attività svolta negli ultimi mesi, che ha coinvolto le risorse nel nuovo modello organizzativo Retail-Corporate. La riorganizzazione è stata impegnativa e nonostante i cambiamenti viene riconosciuto dalla direzione un grosso impegno nel mantenere una continuità operativa e produttiva della rete.

Le risorse sono state coinvolte con colloqui diretti determinando un clima di chiarezza e coinvolgimento sulle finalità dei nuovi ruoli e strutture organizzative.

Dal punto di vista commerciale sono stati raggiunti obiettivi contabili e gestionali del I° trimestre grazie al contributo rilevante del settore Retail, mentre per quanto riguarda il settore Corporate, dove si è tolta la territorialità, si ritiene "performante" rispetto alla media nazionale.

C'è soddisfazione ma consapevolezza di molta strada da percorrere.

Ancora non abbiamo risultati sul Trimx del I trimestre, dato questo che ci consente di verificare l'impatto sulla clientela del nuovo modello e la sua efficienza.

Gli obiettivi proposti sono una crescita della clientela e delle masse nonostante la riduzione di risorse e la razionalizzazione delle filiali.

Da parte sindacale abbiamo sottolineato che la riduzione delle agenzie e la diminuzione del personale sono stridenti con gli obiettivi di sostenibilità e crescita che sono stati proposti, inoltre la scelta di togliere il servizio di cassa in molti casi ha creato un forte disservizio.

Sono stati ribaditi i comportamenti "**ancora presenti in modo quotidiano e continuativo**" di pressioni commerciali tramite utilizzo di gruppi di messaggia su cellulare (whatsapp); nonché di continue email e sms di monitoraggio con cadenza oraria, accompagnate a messaggi a volte provocatori che determinano un clima di insofferenza e sfiducia.

Le videoconferenze effettuate fuori orario lavoro o in pausa pranzo sono lesivi degli spazi di riposo, e determinano un clima lavorativo deteriorato.

Le richieste di manifestazione d'interesse e le relative operazioni senza la firma del cliente sono contrarie alla normativa Mifid e la Banca on-line per gli ordini fatti dai clienti non è chiara.

Abbiamo ribadito, in base all'accordo nazionale firmato 08/02/2017 che tale modus opera è contrario al rispetto dei valori etici fondamentali quali: la dignità', la responsabilità e il rapporto di fiducia tra banca e dipendente.

La direzione prende l'impegno di ribadire alle figure di sintesi nell' incontro del 4 maggio, di ridurre le email, i toni ed i monitoraggi ossessivi creando una modalità condivisa affinché la necessita di essere performanti avvenga all'interno di regole e valori.

Infine, le videoconferenze devono essere effettuate negli orari di lavoro.

Per quanto riguarda il tema di aumentare la clientela mantenendo le filiali a numero ridotto di personale, ci è stato risposto che siamo ancora in fase di adeguamento della struttura al nuovo modello di servizio, e che non deve esser un problema di quantità di risorse, ma gli strumenti e la tecnologia sono la soluzione dei problemi.

La banca ha messo a disposizione strumenti quali "passa Unicredit" e "passa gestito" per incrementare le masse e determinare nuovi referall. Infine, si sta predisponendo con il Corporate nuove azioni di convenzionamento e accordi per agevolare l'apertura di nuovi rapporti.

Le scriventi unitariamente hanno ribadito che pensare di recuperare redditività, chiudendo le agenzie, tagliando il costo del personale e basandosi esclusivamente sull'innovazione dei processi, è una valutazione spesso errata e miope. Questa politica comporta, invece, la perdita della fidelizzazione della clientela e quindi dei ricavi della banca senza alcuna certezza di una diminuzione dei costi, considerando che le tecnologie informatiche, alle quali si vuole affidare il rapporto con la clientela, richiedono frequenti costosi investimenti e consulenze esterne.

Riteniamo, alla luce di questo incontro, di continuare la nostra opera di verifica sulle eventuali criticità' che possano derivare dall'eventuale perdurare di comportamenti che possano ledere i valori e la dignità dei dipendenti nel luogo di lavoro.

Verificheremo se gli impegni per la creazione di un modus operandi non lesivo venga approcciato o quanto meno vi sia un segnale di discontinuità' con quanto finora verificatosi.

**Coordinamento Region Centro Nord  
Fabi First-Cisl Fisac-Cgil UilCa Unisin**