



ASSEMBLEA Agenzie Retail Napoli e Provincia del 12/06/18

Si è continuato il percorso di confronto con i colleghi delle diverse strutture Banca, incontrando il personale delle Agenzie di Napoli e Provincia. Confronto dal quale sono emerse le seguenti criticità.

1) Formazione. I colleghi hanno lamentato l'attuale modalità di fruizione della formazione che sembra scaricare totalmente sul dipendente, soprattutto nel caso di formazione obbligatoria prevista dalla normativa esterna, tutte le responsabilità. La formazione, più che un importante momento di crescita professionale del personale sancito dal CCNL, sembra essersi trasformata in una pratica di manleva per l'istituto. In realtà dovrebbe essere la Banca ad organizzare la fruizione dei corsi per il personale considerando gli impegni lavorativi di ogni dipendente e fissando gli orari e le date di fruizione. E' stata fatta richiesta di incrementare i corsi in aula soprattutto per quelle materie obbligatorie che prevedono sanzioni disciplinari e penali per i dipendenti (es. IVAS, Antiriciclaggio, Compliance, Crediti, Sanzioni ed Embarghi Finanziari, etc.). Si continua a non comprendere il motivo circa la mancata attivazione del Corner Formativo a Napoli che consentirebbe, in particolare ai ruoli che svolgono attività di front office con la clientela, di staccarsi dal lavoro per concentrarsi sulla formazione così come previsto dal Protocollo del 22/12/2016.

2) Organici e carichi di lavoro. Nonostante gli Esuberi dichiarati dalla Banca in tutte le Ristrutturazioni, si lamentano carenze di organico in tutte le Agenzie, in particolar modo nei casi in cui necessita sostituire il personale in maternità, in malattia, in ferie, in permesso Lx 104/92 ed in banca ore ed il tutto si riflette negativamente anche nella concessione del part-time e/o nella gestione delle richieste di mobilità geografica e funzionale, oltre, ovviamente, a determinare dei carichi di lavoro gravosi per i colleghi in servizio.

3) Problematiche IT. Il malfunzionamento delle procedure informatiche continua a penalizzare fortemente l'impegno dei colleghi riflettendosi negativamente sui risultati e quindi sul raggiungimento degli stessi obiettivi di produzione assegnati.

4) Pressioni Commerciali. Nonostante gli Accordi siglati sia a livello Aziendale che ABI si registra ancora un'assidua sollecitazione alla vendita ad opera dei ruoli di coordinamento peraltro calata sulle performance individuali. Anche in questa Assemblea, dal confronto con i lavoratori, è emerso un clima affatto sereno per l'applicazione esasperata del principio del "Risultato ad ogni Costo e Prima di Tutto", un principio inaccettabile soprattutto se si mortifica la Persona con i suoi Valori, la Sua Dignità e le sue Tutele e si mette a rischio il rispetto della normativa esterna in materia di pratiche commerciali.

5) Incombenze amministrative e KYC. Attesa l'attenzione prioritaria alla vendita ed all'attività commerciale di cui al punto che precede, si lamenta un "fisiologico" arretrato a livello amministrativo, ambito di attività che risulta gravato anche dall'utilizzo di



multifunzione condivise situate, in molti casi, negli spazi per la clientela con una palese violazione della normativa sulla privacy. La tempistica di lavorazione/autorizzazione del processo KYC risulta inadeguata rispetto alle esigenze ed alle aspettative della clientela oltre a non essere in linea con la ns trasparenza e con l'operatività prevista dalla ns policy.

6) Cambi di percorso. Le continue riorganizzazioni interne del lavoro e dei ruoli finiscono con l'impattare negativamente sui percorsi di carriera, soprattutto delle risorse più giovani. Si finisce con il perdere il filo conduttore di un coerente Sviluppo Professionale del dipendente venendo anche a mancare la necessaria chiarezza circa il rispetto degli avanzamenti di inquadramento e quindi degli scatti retributivi.

7) Blend. La messa in Onda della nuova procedura Blend ha posto in risalto tutte le consuete disfunzioni Banca sia dal lato Organizzativo che di Comunicazione. Ancora una volta il cambiamento è avvenuto denotando una mancanza di rispetto verso i lavoratori. Sicuramente se la banca avesse informato adeguatamente i lavoratori delle modifiche che la nuova piattaforma avrebbe comportato sia nell'organizzazione interna, sia nei processi autorizzativi, sia nelle mansioni dei vari ruoli coinvolti, tutto sarebbe stato gestito meglio. Disfunzioni procedurali, organizzative ed operative che sono state già peraltro portate all'attenzione della Banca da tutte le OO.SS.

8) Customer e Premiante. Anche in questa sede è stato posto l'accento sulla criticità insita in un Sistema di rilevazione della Customer (NPS) troppo macchinoso e poco chiaro anche per i clienti. Il che comporta, peraltro, appesantimenti operativi (es. telefonate ai clienti per ricevere conferma e/o interpretare correttamente l'indicazione-valutazione fornita, note interne, etc.). Si chiede quindi una semplificazione del Sistema che consenta allo stesso cliente di esprimere la propria valutazione con maggiore immediatezza, a beneficio di tutti. Si lamenta dunque il collegamento tra Premiante e varie leve/elementi non soggette all'azione dei dipendenti interessati che di fatto svilisce l'impegno e gli stessi risultati conseguiti nelle mansioni effettivamente sotto il proprio controllo. A puro titolo esemplificativo, tutte le disfunzioni menzionate ai punti che precedono, dai malfunzionamenti IT, alla modalità di attivazione della nuova piattaforma BLEND, dalle carenze di organico ai carichi di lavoro, dalle carenze formative alle carenze organizzative, non possono non incidere negativamente sul corretto funzionamento del Sistema Premiante e sulla Meritocrazia, senza considerare l'impatto in termini di Rischi Operativi cui sono sottoposti tutti i colleghi.

9) Sicurezza e Salute dei Lavoratori. Largamente disatteso appare il dettato del d.Lgs 81/08 in ambito di Sicurezza sul Lavoro per i Lavori di ristrutturazione che hanno interessato negli ultimi mesi diverse Agenzie di città (es. Agenzia 10 e 7) eseguiti nell'orario di apertura dello sportello senza delimitare gli spazi occupati dagli operai distinguendoli da quelli destinati ai dipendenti ed alla clientela. Cosa assai grave se si immagina che tra i dipendenti c'erano anche colleghe in stato interessante. Alla 7 mancano le opere necessarie a garantire l'accesso



ai disabili. Per quanto concerne il tema della Salute in Azienda, si riporta la percezione diffusa di un elevato rischio da stress lavoro-correlato.

10) Rispetto dei Lavoratori/Lavoratrici sul Posto di Lavoro. Grave appare la percezione diffusa in Azienda di assenza di rispetto del Lavoratore. Percezione che trae fondamento anche dalla mancanza di provvedimenti seri da parte della Banca per porre rimedio alle problematiche che ormai da troppo tempo i colleghi denunciano. E questo nonostante gli Accordi Aziendali e le Tutele previste dallo stesso CCNL. Tutto ciò non può non incidere sul Clima Interno, sul Sentimento di Incertezza verso il Futuro e sullo stesso Rapporto Interpersonale tra i Colleghi.

Napoli 15 giugno 2018 **RRSSAA BNL Napoli**