



Gentili colleghi ,

con questa breve nota certamente non esaustiva vogliamo aggiornarvi in tempo reale sulle problematiche da voi segnalateci e riportate nel corso dell'incontro semestrale e annuale tenutosi il 31 luglio a Milano in via Feltre. L'incontro "semestrale", in particolare, si è focalizzato sui problemi legati agli organici, ai ritmi e carichi di lavoro e alle condizioni igienico ambientali.

In questo periodo si concentra una serie di fatti accaduti in rapida successione che rendono ancora più gravosa la situazione lavorativa rispetto al passato e richiedono, quindi, urgenti soluzioni.

**In tema di organici**, l'azienda ha dichiarato di aver assunto 20 persone al luglio 2018 , 18 delle quali inserite nella rete. Abbiamo tuttavia osservato che, dovendo fare fronte a 219 uscite nel fondo di solidarietà, ben oltre, quindi, le 170 persone preventivate da piano, esiste ad oggi un gap di personale che è ulteriormente accentuato dalle 33 dimissioni a vario titolo che vi sono state nel corso del 2017. La richiesta formulata all'azienda va proprio nella direzione di sapere come e con quali tempi si intende fronteggiare questa situazione. Abbiamo sollevato anche il tema delle sostituzioni delle assenze di lungo periodo (maternità, aspettative) che oggi normalmente non vengono fatte ma che potrebbero rappresentare una soluzione a "costo zero" a molti casi di carenza di organici, dare la possibilità di concedere il part time a tutti coloro che lo

chiedono e anche un'opportunità per l'azienda per creare un "vivaio" di giovani dal quale attingere anche per le future necessità di assunzioni.

Sui **ritmi a carichi di lavoro** abbiamo messo l'accento su una serie di disfunzioni organizzative e procedurali che rendono più gravoso il lavoro; nel solo mese di luglio ci sono stati segnalati sei giorni nei quali il sistema si è bloccato ma quand'anche non si arrivi al blocco completo, le procedure sono così lente che anche in giornate ordinarie si formano file di clienti che, peraltro, non nascondono il loro scontento e non mancano spiacevoli commenti di confronto con altre banche.

Incidono poi i mancati incrementi di organico che numerose filiali stanno soffrendo a seguito del contemporaneo "pre-pensionamento" di colleghi e del trasferimento dei rapporti dalle filiali chiuse. Abbiamo segnalato la gestione delle ferie che dovrebbe rappresentare la normalità in questo periodo ma si sta traducendo in una *mission impossible*, complici anche i numerosi trasferimenti atti a "tamponare" le situazioni di particolare criticità. A tutto ciò si aggiunge la dismissione di utili strumenti di lavoro: le conta soldi Newton sono un esempio che avevamo portato nel precedente incontro semestrale, la cui eliminazione costringe oggi gli addetti, quando debbono caricare il bancomat, ad organizzarsi con notevoli perdite di tempo. Anche i colleghi gestori, oltre alle note vicende legate alle pressioni commerciali, quando ricevono rapporti da filiali chiuse si trovano a dover gestire il rapporto con la clientela in una situazione di estremo disagio organizzativo. A ciò si aggiungono talvolta anche casi inaccettabili come quello rappresentato da alcuni colleghi i quali si sono sentiti dire che, al ritorno da ferie o da periodi di assenza, gli appuntamenti non presi vanno recuperati, aggiungendoli a quelli quotidiani.

Una citazione la merita anche "**Alfredo**", l'help desk automatico che per ora sta letteralmente facendo impazzire i colleghi, a maggior ragione in questo periodo che di tutto si ha bisogno fuorché di uno strumento che non fornisce risposte adeguate. A questo proposito la nostra richiesta è stata di sospendere momentaneamente il servizio gestito dalla cosiddetta intelligenza artificiale, ritornando, almeno per questi mesi particolarmente critici, all'help desk gestito dai colleghi "umani".

**Questi sono solo alcuni dei numerosi casi portati all'attenzione dell'azienda, sui quali ritorneremo in un successivo comunicato, quando l'azienda ci fornirà quelle risposte sulle quali si è riservata.**

Abbiamo poi affrontato l'argomento purtroppo sempre di attualità, delle **condizioni igienico ambientali e della sicurezza**, in particolare la situazione precaria rappresentata dal ridimensionamento del servizio di pulizia, dalla vetustà degli impianti e da "piccoli" espedienti come lo spegnimento degli impianti di climatizzazione ad orari nei quali ancora vi sono colleghi che lavorano. Abbiamo inoltre segnalato quei casi particolarmente urgenti di malfunzionamento di impianti, sui quali l'azienda si è comunque impegnata a intervenire prontamente.

Come già detto ritorneremo sull'argomento nel "secondo tempo", quando cioè l'azienda ci fornirà le risposte e alcuni dati per i quali si è assunta l'impegno

Come sempre vi terremo puntualmente informati.

**FIRST CISL GRUPPO CREVAL**