



Segreterie di Coordinamento RSA di Carisbo

## L'ANNO CHE VERRA'

Il 2013 è stato un anno ricco di soddisfazioni per la nostra Banca, un anno dove i risultati di budget hanno fatto il "botto". Come sempre il successo è stato raggiunto grazie ai sacrifici dei colleghi, sacrifici sproporzionati rispetto a quanto loro riconosciuto . . . . **per ora NIENTE!**

Il sistema incentivante è stato abolito, sostituito dal cosiddetto "ciclo premiante" a totale discrezione aziendale, con regole non chiaramente definite a priori e che escludono molti colleghi dimenticando che - in tutte le squadre- le persone che emergono riescono a farlo anche grazie al lavoro degli altri, tutti, nessuno escluso.

L'anno appena trascorso è stato difficilissimo soprattutto per i colleghi delle filiali, e nel mese di dicembre si sono evidenziate - in maniera palese a tutti - l'inadeguatezza organizzativa e le criticità che da tempo le OO.SS. denunciano negli incontri con l'Azienda.

Nel mese più impegnativo dell'anno le filiali sono state abbandonate a loro stesse, prese d'assalto per le scadenze di IMU e TARES che hanno dovuto fronteggiare senza il supporto dei back office (incapaci di gestire certi picchi di attività), con carichi di lavoro insostenibili.

L'obbligo poi di esaurire tutte le ferie maturate entro il 31/12/2013 ha ulteriormente rallentato l'operatività, costringendo le filiali maggiormente in difficoltà a elemosinare un "prestito di risorse" dalle agenzie più vicine.

A un anno dalla partenza, nelle Filiali FLEXI gli organici continuano ad essere assolutamente inadeguati: organizzare i turni per fornire un servizio minimamente idoneo alle esigenze della clientela e permettere ai colleghi di lavorare in maniera dignitosa è sempre "un terno al lotto": basta una malattia o un imprevisto che l'organizzazione, già precaria, crolla.

L'Azienda invece continua a sostenere le sue scelte e le sue convinzioni, senza apportare i correttivi che i Direttori di Filiale - i primi "capri espiatori" della visione miope di chi decide in questo Gruppo - hanno suggerito (chiusura alle ore 18,30; abolizione del servizio di cassa pomeridiano).

Il malcontento dei colleghi sta crescendo in maniera esponenziale, così come quello della clientela.

Dov'è finita la preannunciata Task Force?

Il problema organizzativo sta diventando cronico, e se si continuano a fare i risultati è solo grazie all'orgoglio e alla buona volontà dei colleghi che - nonostante tutto - continuano a voler servire i clienti in maniera decorosa, mettendoci continuamente "la faccia", lavorando durante la pausa pranzo e oltre l'orario, senza che lo straordinario sia riconosciuto **perché bisogna abbattere i costi!**

Oltre a tutto ciò, l'Azienda ha chiesto a molti colleghi uno sforzo in più: diventare promotore finanziario, un impegno che richiede ore di studio nel tempo libero e che impatta sulla vita personale e familiare.

Senza parlare dei colleghi già promotori, sottoposti a pesanti verifiche sull'andamento e sulla quantità delle visite ai clienti, **diventate un obbligo**, sebbene fossero state presentate come un'ulteriore **opportunità** di relazione con la clientela.

Un anno pesantissimo anche dal punto di vista delle pressioni commerciali: continui report, mail dal tono al limite della vessazione, telefonate che non fanno che aumentare lo stress e il senso di frustrazione (lo stress lavoro - correlato è una patologia sempre più diffusa nel nostro settore).

Stesso discorso riguarda le lettere di contestazione - e i conseguenti provvedimenti disciplinari - che l'Azienda non esita ad inviare ai colleghi per rimarcare qualsiasi errore, più probabile se si opera con queste modalità.

Ricordiamo al Top Management che ha il potere di incidere sull'organizzazione del lavoro, che l'Azienda è responsabile della salute fisica e psichica dei dipendenti - come stabilito dal D. Lgs 81/2008 per la sicurezza sui luoghi di lavoro - e questo non è solo un dettato di legge, ma soprattutto un dovere morale ed etico (se questi vocaboli hanno ancora un significato nella nostra società "evoluta").

Ci aspettiamo che nel 2014 i colleghi siano considerati persone, non macchine . . . .