



## ***Un incontro tanto atteso***

Si è svolto, in data 22 giugno, l'incontro in sede di commissione tecnica previsto dal protocollo sottoscritto il 22 dicembre 2016 per gli addetti a canali ad accesso remoto (Hello Bank! e CRSC), fra le OO.SS. Un protocollo che intende migliorare le condizioni di lavoro in un ambiente contrassegnato da un diffuso disagio dei lavoratori, attraverso modalità operative e regole certe e non discrezionali. Nell'incontro sono stati portati all'attenzione delle Relazioni Industriali tutti gli spunti raccolti sul territorio.

### ***Hello Bank!***

Percorsi di carriera: pur consapevoli che tale tema sarà oggetto di futuri incontri dedicati, abbiamo sottolineato come l'assenza di percorsi nella struttura crei malcontento fra i colleghi, che nella sostanza svolgono un lavoro del tutto simile ad altri ruoli per i quali, invece, i percorsi di carriera, sono previsti;

Dimensionamento e organizzazione: abbiamo richiesto **una valutazione più attenta del necessario dimensionamento** che potrebbe consentire alla struttura di funzionare come richiesto. Gli alti numeri di stock arretrato, nonostante il diffuso e generoso impegno dei colleghi, dimostrano che è fondamentale procedere ad incrementare l'organico.

Customer satisfaction e problemi applicativi: come si può pensare di offrire un prodotto gradito alla clientela se spesso i server non funzionano e il sito non è raggiungibile? Se i colleghi non riescono a fornire l'assistenza richiesta dagli utenti a causa dei sistemi che talvolta non funzionano, non ci si può meravigliare che la CS e il NPS (net promoter score, nuovo indicatore della soddisfazione dell'utente) non siano positivi;

Sistema incentivante: abbiamo fatto presente una contraddizione nella costruzione del sistema incentivante; la customer positiva rappresenta una condizione necessaria per accedere al premio, ma allo stesso tempo la soddisfazione del cliente spesso non dipende dalle capacità dell'operatore ma da situazioni di contesto;

La controparte ha preso debitamente nota di quanto riportato e ci comunicherà risultati a valutazioni in merito.

### **CRSC**

Survey medica: è in corso di definizione. Relazioni Industriali ci riferiscono che a breve si terrà un incontro con il medico competente per la stesura di un questionario da somministrare ai colleghi i cui risultati saranno oggetto di confronto sindacale;



Turn-over: tema delicato e particolarmente caldeggiato dal Sindacato, in base anche ai riscontri rilevati dagli incontri sul territorio. L'azienda ci ha comunicato che il CRSC, in precedenza considerato esclusivamente come una sorta di palestra formativa, si sta sempre più trasformando in un ufficio strutturale, il cui modello sarà molto vicino a quello futuro della banca digitale. L'azienda, presentando una serie di dati, con decisione ha evidenziato che l'anzianità media risulta pari a 3 anni. Abbiamo sottolineato come tale dato sia fuorviante e scarsamente significativo, dal momento che nel computo rientrano anche colleghi assunti da poco e quindi con un'anzianità di pochi mesi. Molto più interessante sarebbe stato il dato, non fornito, relativo all'anzianità media dei colleghi usciti dalla struttura.

Secondo l'azienda, in futuro sarà complicato assicurare il turn over così come finora attuato. Ma il Sindacato ha confermato l'impegno di voler tenere alta l'attenzione rispetto al tema, considerata la tipicità dell'attività svolta nella struttura.

Clima: tema sul quale c'è stato un acceso confronto fra la delegazione sindacale e l'azienda. Abbiamo con forza evidenziato i numerosi elementi che rappresentano punti aperti e problematici su cui intervenire:

- **I briefing vertono esclusivamente sulla vendita**, e non riguardano la parte organizzativa e la condivisione di altri elementi che possano dare più spessore, come ad esempio i feedback sui problemi riscontrati nell'attività lavorativa e le eventuali soluzioni individuate;
- Elemento ormai consueto, **le pressioni commerciali sono forti**: classifiche, mail di sollecito, richieste insistenti dai responsabili.
- **Percorsi di carriera**: nonostante tutti i colleghi abbiano delle legittime aspettative di sviluppo professionale e di carriera, c'è un alone di grande incertezza e rispetto alle reali possibilità di conseguire quanto atteso.
- **Turni**: è stata rappresentata all'azienda la necessità di rendere più omogenea tra i diversi poli la disciplina relativa ai turni, in modo da consentire più facilmente lo scambio dei turni tra i colleghi.

----- \*\*\* -----

Abbiamo avuto modo di sottolineare diverse volte che, per potersi aspettare livelli di servizio quali quelli richiesti alle strutture, è necessario che tutti i colleghi siano quanto più motivati possibile. Auspichiamo che l'azienda, come riferito durante l'incontro, sappia rilevare tali problematiche così come da noi rappresentate.

L'incontro molto atteso ha visto un confronto serrato, in alcuni passaggi anche aspro, ma rappresenta l'inizio di un dialogo con l'azienda, che auspichiamo sia sempre più ricettiva rispetto ai nostri spunti. Ci siamo dati appuntamento a dopo l'estate, per avere risposte a tutti i temi esposti.