



MOLTO LAVORO PER POCHI!

In data 22/11/2024 si è tenuta l'assemblea della Filiale di Firenze per discutere sulla situazione vissuta da tutti i lavoratori dell'Area nei rispettivi luoghi di lavoro.

Dal dibattito, intenso e partecipato, è emerso un quadro complessivo che evidenzia uno stato di disagio rispetto ad una serie di criticità causate essenzialmente dall'aumento dei carichi di lavoro, non supportati da un corrispondente aumento di risorse ed aggravati da una crescente complessità del lavoro che richiede un aggiornamento continuo e per il quale mancano adeguati supporti formativi.

In particolare, sono state evidenziate le seguenti criticità:

- Sullo sportello della Filiale di Firenze gravitano anche i clienti ed i consulenti finanziari che prima erano radicati sullo sportello di Edison, chiuso nel 2022 in occasione del trasferimento della Filiale nell'attuale sede.
I colleghi dello sportello, che complessivamente, prima, erano quattro sono stati ridotti a due e solo saltuariamente a tre, con ulteriore aggravio dei carichi di lavoro e lamentele da parte della clientela, costretta a lunghe attese in piedi lungo il corridoio, davanti ai bagni, od addirittura in fila indiana lungo le scale.
E' assolutamente necessario che, nei giorni di chiusura dello sportello della Filiale, i colleghi svolgano le loro attività nell'area back office o nell'area crediti al fine di evitare che la loro presenza allo sportello induca clienti e consulenti finanziari a pretendere di entrare. Negli altri sportelli dell'area, laddove non sia possibile destinare i colleghi in altri uffici, è necessario che la Direzione appronti tutte le misure necessarie ad evitare accessi nei giorni e negli orari non consentiti
Sarebbe auspicabile che lo sportello ex IW Bank avesse una diversa articolazione dei giorni di apertura per ottimizzare l'afflusso della clientela;
- Proliferazione incontrollata di circolari e guide operative che oltre ad essere molto corpose, sono spesso accompagnate da comunicazioni via mail di carattere normativo e procedurale, senza che le stesse siano precedute da incontri esplicativi, con interpretazioni dei colleghi che spesso risultano non uniformi;
- Il sensibile aumento di adempimenti burocratici e controlli, con procedure poco efficienti, è a sua volta causa di stress, anche in conseguenza delle pressioni che la rete commerciale in maniera diretta ed indiretta esercita sui lavoratori.

A tale proposito si segnala che il nuovo cruscotto CLD presenta molte lacune procedurali ancora non superate, oltre a non essere chiaro l'aspetto della validazione dei poteri di firma;

- organizzazione del lavoro spesso demandata agli stessi lavoratori già gravati dalle incombenze operative;
- poteri autorizzativi quasi tutti accentrati nel Direttore e nel Vicario con rallentamento delle attività operative, soprattutto a carico dei colleghi dello sportello che necessitano di risposte pronte per evitare che si formino lunghe code di clienti, con conseguenti lamentele per i tempi di attesa.
- F.A.D.: più che formazione a distanza dovrebbe essere ribattezzata formazione distante, perché è veramente distante dalle esigenze formative dei colleghi e dal concetto stesso di formazione; è sostanzialmente un adempimento burocratico necessario all'azienda per dimostrare di aver rispettato parametri imposti dalle varie istituzioni;
- **PRIVACY**: In seguito alla recente vicenda, che ha occupato molti titoli dei giornali e che ha visto un dipendente di Capogruppo coinvolto e pesantemente sanzionato, è necessario approntare tutte le cautele del caso affinché non si verifichino, anche inconsapevolmente, situazioni che mettano a rischio l'operato dei colleghi.

A tale proposito non dovranno essere più consentiti accessi nell'area crediti, nell'area back office e nell'area AML, onde evitare che consulenti finanziari o clienti possano violare la riservatezza delle attività svolte.

Eventuali incontri per chiarimenti ed approfondimenti di pratiche di fido o di altra natura potranno essere effettuati al di fuori degli uffici, in un apposito salottino da riservare alla Filiale e dotato di un personal computer.

I lavoratori chiedono inoltre indicazioni precise sulla possibilità di condividere o meno informazioni bancarie con terzi, in particolar modo con consulenti finanziari ed assistant, con personale di segreteria e segretari personali.

In considerazione di quanto emerso in assemblea e della sensazione di solitudine e di abbandono espressa da molti colleghi che lavorano negli sportelli, riteniamo utile e necessario un incontro con la Direzione per cercare di superare le difficoltà sopra esposte e ritrovare equilibri accettabili.

Firenze, 27/11/2024

RSA FIRST CISL FIDEURAM – FILIALE DI FIRENZE