



INCONTRO AREA SINDACALE BERGAMO 25 GIUGNO 2025

Mercoledì 25 giugno 2025, a Bergamo, si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Sindacale Bergamo.

Durante l'incontro sono stati illustrati i risultati dei principali indicatori commerciali relativi ai primi cinque mesi del 2025. È stato confermato il grande impegno e l'enorme sforzo profuso dalle lavoratrici e dai lavoratori nel tentativo di raggiungere obiettivi sempre più sfidanti e, in molti casi, apparentemente poco realistici.

Alla nostra domanda su come vengano definiti tali obiettivi e se i Direttori di Area abbiano margine per modificarli, è stato risposto che i budget sono stabiliti dalla funzione centrale di Pianificazione e che i fattori che li determinano sono molteplici (potenziale di ciascun cliente, indice di penetrazione, scadenze, composizione delle masse, ecc.).

Sono stati inoltre forniti i dati relativi a organici, formazione, orario di lavoro, distribuzione territoriale e sicurezza.

LE PRESSIONI COMMERCIALI RESTANO ELEVATE

Restrizioni, interpretazioni rigide delle regole e un eccessivo entusiasmo nel perseguire risultati continuano a pesare sulle lavoratrici e sui lavoratori.

Dall'inizio del 2025 non si intravede un concreto miglioramento delle condizioni lavorative. Se qualcuno continua ad alzare l'asticella senza tenere conto della realtà, si rischia di ottenere l'effetto opposto: non più record, ma malessere diffuso e errori operativi, derivanti da comportamenti individuali volti a perseguire gli obiettivi, sbagli che spesso sfociano in provvedimenti disciplinari.

Ricordiamo che l'accordo dell'8 Febbraio 2017 mira a promuovere politiche commerciali responsabili e sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze dei clienti. L'intesa prevede un'organizzazione del lavoro che tenga conto dei principi di sostenibilità e rispetto delle persone, evitando pressioni commerciali eccessive o dannose.

REPORT FAI DA TE

Non ci sorprende la tendenza al "fai da te", già riscontrata in ambito di rendicontazione e monitoraggio dei dati commerciali.

Per questo abbiamo chiesto all'azienda una verifica puntuale e la prosecuzione del lavoro di sensibilizzazione volto a eliminare qualsiasi strumento non preventivamente autorizzato. Le procedure aziendali già consentono l'estrazione di tutti i dati necessari per verificare l'andamento dell'attività commerciale: richiedere la compilazione di tabulati improvvisati, oltre a essere vietato, rappresenta una perdita di tempo ed energie.

CARENZA DI ORGANICI

Il processo di riduzione degli organici prosegue in modo incessante.

Le persone impiegate nell'Area Territoriale di Bergamo sono complessivamente 2.302, di cui 163 in Direzione e 2.139 in Rete.

La tanto annunciata semplificazione tarda a concretizzarsi. Al contrario, si moltiplicano i malfunzionamenti, mentre il personale a tempo pieno diminuisce e la forza lavoro invecchia, meritando maggiore rispetto.

NUOVE ASSUNZIONI SOLO “GLOBAL”

Gli ingressi di nuovi Global Advisor e di stagisti in sostituzione dei colleghi in uscita per esodo/pensione e di quelli dimissionari non rappresentano un reale supporto. A tal proposito, abbiamo chiesto chiarimenti sulle attività che gli stagisti possono svolgere. L’azienda ha confermato che il loro impiego è limitato e che non possono assolutamente maneggiare contante, gestire valori, né occuparsi del caricamento di ATM, CSA o di qualsiasi altro “mezzo forte”.

GESTIONE ATM E CSA

La gestione di ATM e CSA rappresenta un ulteriore problema, sempre più critico. La trasformazione di diverse filiali in Punti di Consulenza, dove non è prevista operatività di cassa, unita all’uscita – per esodo o pensionamento – di numerosi Gestori Base e alla loro mancata sostituzione, ha comportato che della gestione delle macchine debbano occuparsi i Gestori Privati, spesso senza alcuna esperienza in merito. I rischi connessi sono noti I rischi connessi sono noti e ci riferiamo in particolare sempre al tema dei provvedimenti disciplinari. Abbiamo pertanto chiesto di individuare una soluzione, chiedendo almeno che questi colleghi vengano adeguatamente formati, soprattutto su tematiche delicate come ad esempio nella gestione delle banconote sospette di falsità.

TETI E COMPLESSITÀ

Ricordiamo che la valutazione delle competenze concorre a determinare la Complessità Gestita e, di conseguenza, la crescita professionale ed economica.

Quest’anno abbiamo riscontrato che diversi colleghi si sono visti ridurre in modo significativo il proprio TETI.

Abbiamo quindi chiesto la possibilità di accedere ai dati per analizzare anche questo fenomeno.

LA FORMAZIONE

La formazione è fondamentale anche per i colleghi a cui viene cambiato ruolo o mansione (es. da Gestore Privati a Gestore Imprese). Non può essere affidata esclusivamente alla disponibilità e alla buona volontà dei colleghi più esperti, ma deve essere previsto un percorso dedicato con specifici periodi di affiancamento, come avviene per la Filiale Digitale, dove ci risulta siano attivi percorsi formativi strutturati in particolare per i nuovi assunti nel ruolo.

Anche sulla Formazione Flessibile sono emerse alcune anomalie. Ricordiamo che le otto giornate previste costituiscono un diritto, fruibile anche in modalità oraria e non necessariamente giornaliera. Invitiamo tutti a cogliere questa opportunità, che consente di restituire alla formazione l’importanza che merita. Fruirne in un ambiente protetto rappresenta un indubbio valore aggiunto.

Rinnoviamo l’invito a tutte le collegherie e i colleghi a utilizzare People per pianificare le giornate di formazione flessibile e/o Smart Working.

SMART WORKING

Organici ridotti al minimo, soprattutto in rete, rendono difficile anche la fruizione dello Smart Working.

Siamo stati invitati a interpretare con cautela i dati ufficiali relativi allo SW nella rete.

Dai colloqui con Responsabili di Filiale e Gestori, emergerebbe l’esistenza di una rendicontazione parallela – tramite file Excel – che non trova riscontro nella pianificazione in People. In molti casi l’attività svolta da casa non verrebbe correttamente giustificata, e il collega risulterebbe “presente” anche se non lo è.

La mancata registrazione può generare problemi legati alla sicurezza, soprattutto per chi risulta formalmente presente nella sede di lavoro pur non essendolo.

PART TIME

In merito al part-time, i dati risultano in linea con i precedenti incontri.

Tuttavia, in fase di rinnovo o nuova richiesta, si continua a registrare una tendenza a richiedere più rientri settimanali ai colleghi, spesso a prescindere dalle specifiche esigenze delle unità operative.

RIDUZIONE INTERVALLO

Nell'ultimo mese abbiamo osservato la revoca della riduzione dell'intervallo meridiano concessa ad alcuni colleghi.

Ricordiamo che le "Regole in materia di orario di lavoro, ferie e permessi" (aggiornate il 04/04/2025) prevedono che il personale possa fare richiesta formale al Responsabile della propria UOG per ottenere un intervallo meridiano ridotto (30 minuti) o aumentato fino a un massimo di 2 ore (con multipli di 15 minuti).

La decisione compete esclusivamente al Responsabile della UOG, senza ingerenze da parte dell'Ufficio Risorse Umane.

RICHIESTE DI TRASFERIMENTO

Il numero di richieste di trasferimento resta elevato.

Persistono difficoltà nella gestione degli spostamenti tra Aree diverse, nonostante gli impegni assunti nel precedente incontro.

Con le recenti chiusure di sportelli e accorpamenti, riteniamo sia possibile e doveroso uno sforzo maggiore per agevolare le richieste, spesso legate a esigenze familiari importanti.

PROBLEMI ORGANIZZATIVI PER FILIALE IN CHIUSURA

Abbiamo anche segnalato le criticità organizzative nella gestione delle attività burocratiche durante gli ultimi giorni di apertura delle filiali in chiusura.

STRUTTURE CENTRALI

Per quanto riguarda le Strutture Centrali, si è parlato principalmente di sicurezza sul lavoro e gestione delle emergenze.

Abbiamo rilevato l'assenza di referenti formali nei nuovi palazzi di via Calvi, cartellonistica di evacuazione incompleta, assenza di prove pratiche, e casi problematici (come l'ascensore bloccato), segnalando la necessità di rafforzare i processi.

Abbiamo richiesto:

- la nomina e visibilità dei referenti per la sicurezza
- la programmazione di prove di evacuazione formali
- l'aggiornamento dei piani e percorsi formativi (antincendio, primo soccorso, ecc.)

Questi punti verranno segnalati anche agli RLS e alle sedi competenti.

In merito agli Hub aziendali e alla mobilità, segnaliamo la carenza di postazioni operative in aree periferiche, come in Val Seriana.

Per la sede di Ponte San Pietro auspicchiamo una soluzione rapida, possibilmente prima del completamento della nuova tratta ferroviaria.

Sono necessarie aperture straordinarie e assegnazioni temporanee.

Permangono difficoltà nella prenotazione delle postazioni, sia centrali sia periferiche.

Infine, relativamente alla Formazione e alla nomina degli addetti alle emergenze, riscontriamo scarsa trasparenza nei criteri di selezione per i corsi antincendio e primo soccorso.

Riteniamo necessario definire parametri oggettivi e valutare esperienze pregresse (es. Protezione Civile).

CONCLUSIONI

Come sempre, sottolineiamo che quanto ci viene riferito dall'azienda non sempre corrisponde a quanto accade realmente negli uffici e nelle filiali.

Ribadiamo il nostro impegno a monitorare tutte le criticità sopra evidenziate e garantiamo la massima disponibilità da parte di tutte le rappresentanze sindacali del territorio per accogliere ulteriori segnalazioni o problematiche ancora non risolte.

Bergamo, 21 luglio 2025

Rappresentanze Sindacali Aziendali

Provincia di Bergamo

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca – Unisin