



## **INCONTRO DTR EMILIA EST DEL 13/12/2018**

Al fine di ritrovare una dimensione comunicativa inclusiva dell'intera comunità dei lavoratori che mancava da diversi mesi, come RRSSAA del territorio Dtr Emilia Est abbiamo fortemente caldeggiato l'incontro tenutosi lo scorso 13 dicembre a Bologna.

Erano presenti all'incontro il Druat dott. Evan Colville, i Gestori Risorse Umane Retail Carlo Pecci e Corporate/Private/Enti Giovanni Di Leone e Claudia Premi.

A margine dell'incontro è intervenuto il DTR Marco Tiezzi per un saluto e un breve tracciato sugli aspetti andamentali del territorio.

L'incontro, per un territorio storicamente complesso come l'Emilia Romagna, aveva necessità di recuperare spazi e contenuti che la sola relazione periferica con il gestore risorse non può esaurire nell'attuale dimensione di competenze, deleghe ed autonomia attribuita.

### **ORGANICI - RETE FILIALI - MODELLI DI SERVIZIO**

Nel corso dell'incontro sono stati comunicati i numeri relativi alla forza lavoro presente nella Dtr Emilia Est: un totale di 408 addetti, di cui 232 donne (57%) e 176 uomini (43%); suddivisi per inquadramenti tra 1 Dirigente, 148 Quadri Direttivi, 259 Aree professionali. L'intera popolazione dei colleghi risulta distribuita su una fascia media concentrata tra i 30-50 anni; solo 8 sono i colleghi con età sotto i 30 anni.

I part time presenti sul territorio sono 60, pari al 14,7% dell'intera forza lavoro, mentre i colleghi che fruiscono dei diritti derivanti da Legge 104 sono al momento 26.

La statistica riguardante la Dtc/Dtp/Enti, registra la presenza di 70 colleghi, 29 donne e 41 uomini, di cui 3 con contratto a part time e 7 aventi diritto a Legge 104.

La nostra attenzione si è inevitabilmente, in prima battuta, incentrata sul tema degli organici della rete troppo deficitari e distribuiti in termini piuttosto disomogenei fra le province del territorio.

La tematica, anche in relazione agli imminenti prossimi esodi, peraltro rischia di incidere distorsivamente sulle scelte delle prossime chiusure programmate per l'anno 2019, ed acuisce la sostenibilità (oltre che della gestione ordinaria) delle pressioni alla vendita, con una complessità che andrà a rafforzarsi maggiormente con l'avvento della Mifid 2.

Appare evidente che la rete segue un percorso di razionalizzazione ulteriore, sulle cui ricadute intendiamo esercitare un ruolo attivo e costruttivo. Oltre al tema chiusura filiali 2019 esiste il tema dei troppi modelli di servizio di filiale presenti sui territori (che verosimilmente necessiteranno di una semplificazione a breve); inoltre va fatta chiarezza sui numeri degli organici coinvolti nelle stesse dove spesso i numeri dettati dal fantomatico "ISEO" sottostimano le esigenze reali e tante specificità operative.

### **FORMAZIONE - PERCORSI PROFESSIONALI**

Viene ampiamente riconosciuta dalla Direzione la buona qualità degli organici ma bisogna migliorare, a nostro avviso, in termini di comunicazione con i colleghi cercando di gestire al meglio gli affiancamenti in termini formativi sia di concetto che di prodotto.

A tal proposito, abbiamo sottolineato come una formazione che si allontana sempre più dalle aule per colmare ore di fruizione on-line (di cui molte fruite dai colleghi anche da casa!) necessita di spazi e tempi meglio dedicati e presenta oggettivi limiti di efficacia.

I colleghi avvertono l'esigenza di una buona e costante formazione specie in relazione a rischi di controversie contrattuali, legali e di compliance.

Sulla formazione la Direzione ha voluto precisare che, per il 2019, la stessa verrà potenziata attraverso un nuovo piano organizzativo che dovrebbe aumentare proprio le ore di fruizione in aula.

Le direttive e la comunicazione aziendale sono ben presenti ma, impostate prioritariamente all'aspetto commerciale, finiscono per dare un senso di marginalità ai tanti lavoratori non direttamente coinvolti.

Appare inoltre necessario, secondo noi, valutare più attentamente ogni scelta gestionale riguardante i percorsi professionali dei colleghi con maggiore attenzione all'autorevolezza, all'equilibrio, privilegiando il radicamento con clientela e territorio e non solo all'eventuale profilo commerciale più o meno aggressivo. Conveniamo con l'azienda che il gap di inquadramenti e ruoli fra le diverse generazioni appare una criticità quasi insolubile senza spazi per adeguati riconoscimenti professionali ed economici e tuttavia occorrerà sopperire a questa situazione in modo intelligente, inclusivo e trasparente.

#### **NORMATIVA AZIENDALE**

Infine in merito alle tematiche commerciali ci è stato ribadito che l'Azienda è la prima a sostenere il rispetto rigoroso delle normative aziendali.

Viene posta grande attenzione collegata al rischio reputazionale ed al rischio operativo, in relazione alle quali la negligenza del lavoratore rischia di essere sanzionata con maggiore rigosità rispetto al recente passato.

#### **ALCUNE NOSTRE PROPOSTE OPERATIVE**

Abbiamo evidenziato inoltre come sia sempre più auspicabile e necessario che l'Azienda possa provare ad agire intervenendo su alcune leve importanti tipo:

- operare una revisione delle modalità gestionali delle pressioni alla vendita, ridimensionando quantità degli interlocutori e segmentazioni peraltro tenendo conto dell'inevitabile rallentamento commissionale che le nuove normative indurranno;
- dare un supporto di carattere amministrativo all'eccessiva burocratizzazione di qualsiasi pratica interna sia in termini di gestione documentale che di successiva archiviazione;
- presidiare con maggiore attenzione i processi interni, in special modo laddove avvengono chiusure e accorpamenti di filiali;
- rendere l'accentramento dell'attività sul Polo del Supporto Operativo un'opportunità anziché un'ulteriore trasmissione di modelli e di frammentazione di incombenze.

#### **INTERVENTO DEL DTR**

A margine dell'incontro, il Dtr Tiezzi, con il suo intervento ha inteso porgere i suoi saluti ringraziando la presenza di tutte le Rsa del territorio. L'occasione è stata interessante per affrontare una disamina generica di alcuni aspetti e peculiarità che caratterizzano la Dtr, dalla quale comunque si evince l'importanza e la capacità di risposta alle esigenze aziendali in termini di produttività e redditività, vantando una posizione di rilevanza nell'ambito complessivo aziendale. La consapevolezza di tutte le controindicazioni, oggettive e di mercato, unita all'ulteriore compressione dei costi, fa necessariamente orientare il focus sul fronte dei

ricavi puntando sulla centralità dei colleghi e su una produttività che consolidi nel tempo la capacità reddituale aziendale.

Alcune difficoltà si registrano soprattutto dalle perdite di volumi derivanti da chiusure di alcune filiali e alle cessioni massive di conti correnti migrati in Widiba che, paradossalmente, sta ora diventando un nostro competitor commerciale.

-----

Valutiamo positivamente l'incontro nel suo complesso e, apprezzando la disponibilità e la modalità di approccio dei nostri interlocutori, riteniamo che l'Azienda convenga sull'opportunità di un rafforzamento dei momenti di confronto preventivo con i lavoratori e le loro rappresentanze a livello territoriale.

In particolare abbiamo apprezzato la comune analisi della complessità e la reciproca consapevolezza delle ulteriori criticità sulle quali, al netto delle compatibilità organizzative e di costi, sarebbe quanto mai necessario intervenire.

L'intento di ogni nostro intervento è sempre e solo il riavvicinamento aziendale alle esigenze del lavoratore.

Siamo ben consapevoli che i centri decisionali non sono più propriamente a Padova per tantissime problematiche, ma la Direzione di Area rappresenta, e continuerà a rappresentare, per noi un canale importante per sostenere l'esigenza di tenere al centro il lavoratore, rovesciando andamenti che presentano ancora troppe criticità.

Bologna, 19/12/2018

**LE RRSSAA BMPS DTR EMILIA EST**