



INCONTRO “OPEN END” CON IL TOP MANAGEMENT DELLA NOSTRA BANCA

Giovedì 14 gennaio 2021, la Banca ha dato seguito all’impegno preso durante l’incontro del 6 ottobre dell’anno scorso ed ha convocato le Organizzazioni Sindacali per un ulteriore incontro senza limiti di tempo. Abbiamo accolto con il massimo gradimento l’invito da noi caldeggiato ed abbiamo partecipato ad un confronto iniziato alle 15.00 e terminato dopo le 20.30 **con il Presidente Lukas Ladurner, il Direttore Generale Alberto Naef e la delegazione delle risorse umane composta da Georg Mair am Tinkhof, Christian Unterkircher e Deborah Segatti**, nel quale ci sono stati illustrati il nuovo Piano strategico “Sustainable 2023”, redatto in collaborazione con un advisor esterno, ed il piano formativo generale per il 2021, con successiva ampia ed aperta esposizione.

Il Top management ha riconosciuto e valorizzato il ruolo del sindacato ed ha compreso che è possibile, utile e costruttivo ascoltare le istanze dei lavoratori esposte dai loro rappresentanti senza filtri intermedi.

Come “un fiume in piena”, ma in un clima assolutamente costruttivo e del tutto diverso rispetto alla precedente gestione, abbiamo dettagliatamente elencato le problematiche raccolte dai nostri iscritti e che gravano sul lavoro quotidiano di tutti i collaboratori:

- **filiali sottorganico con conseguenti impatti negativi sulla qualità di servizio reso al cliente;**
- **procedure informatiche obsolete, inadeguate e poco efficienti;**
- **dispendio di energie e di risorse (tempo e carta) per processi inappropriati;**
- **ritmi e carichi di lavoro a volte al limite del sopportabile, in particolare nelle filiali più piccole;**
- **obiettivi troppo ambiziosi e non commisurati al contesto;**
- **profili professionali ancora in fase di definizione;**
- **difficoltà nel rapporto e situazioni di criticità con gli azionisti;**
- **recenti problematiche connesse ai nuovi buoni pasto della Pellegrini.**

L’Azienda ha ascoltato la voce sindacale. Il **benessere aziendale** deve essere costantemente ricercato giorno dopo giorno in qualsiasi azione volta a cercare le migliori soluzioni per un ampio riconoscimento e valorizzazione dei valori umani. I risultati attesi dal nuovo Piano strategico 2021/2023 si possono raggiungere solo con un coinvolgimento di tutti i collaboratori. Questo deve essere il *leitmotiv*.

Per questo saranno importanti il giusto **riconoscimento dei profili** e i conseguenti inquadramenti ma anche attenzioni avute da altre banche, come il **riconoscimento di giornate di ferie/permessi retribuiti** a seguito dell’impegno dimostrato nel 2020 per effetto della pandemia Covid.

Nell’ottica di rendere il lavoro più flessibile per la gestione anche degli impegni di vita familiare e gestione del proprio tempo abbiamo avanzato la richiesta ci sia concessa la possibilità di fruire della **pausa pranzo di mezz’ora** anche dopo l’emergenza sanitaria ancora, purtroppo, in atto.

Oltre alla giusta attenzione al valore umano occorre anche porre attenzione al mondo tecnologico sia esso rivolto all'esterno verso il mondo clienti sia esso rivolto a soluzioni interne indirizzate a migliorare ed efficientare le procedure operative e i processi di lavoro. Abbiamo riportato esempi di procedure troppo farraginose e dispersive. Ad oggi, soprattutto in filiale, **servono processi più snelli** che “liberino” tempo a vantaggio delle attività prettamente di carattere commerciale. Nella stessa ottica occorre **rafforzare l'organico laddove carente**.

Durante la presentazione del Piano strategico e del programma per la formazione, la Banca ha mostrato **ampia disponibilità nel trovare adeguate soluzioni alle diverse problematiche**, anche con l'attuazione del piano presentato.

Per la rete commerciale a tendere verranno **impostati programmi di coaching/tutoring per incrementare la competenza nella consulenza in maniera omogenea tra i vari territori**, con l'intento di ridurre gli oneri burocratici e di attivare dei moltiplicatori che riescano a trasmettere le *best practice* a tutti i collaboratori.

Relativamente agli investimenti nell'IT, oltre che in SEC, il cui contratto terminerà a fine 2023, saranno rivolti anche all'acquisto di software di società terze che migliorino il servizio ai clienti. Accenture, ha contribuito a colmare tanti gap segnalati dall'Azienda e anche quelli rilevati dagli organi di vigilanza, per riportarci al passo con i concorrenti. È ora però di moltiplicare gli sforzi per dare ai collaboratori software veloci, intuitivi ed univoci.

In merito alla formazione, il piano è impostato su un orizzonte temporale di 18 mesi per non appesantire la rete tra corsi obbligatori, piano ferie e formazione individuale. Inoltre si cerca di **trovare un mix equilibrato tra corsi webinar ed e-learning con richiesta del Sindacato di prevedere piccoli gruppi omogenei in aula ove possibile**, tema importante sul quale c'è grande attesa da parte delle OO.SS. **La formazione deve essere fruibile**.

Abbiamo inoltre chiesto di:

- **avviare una maggiore specializzazione di determinate figure** nella rete commerciale (la consulenza a 360° di fatto non è più realistica e nemmeno attuabile);
- **introdurre una figura “jolly” nella rete** in grado di coprire assenze e di garantire un numero sufficiente di collaboratori presenti per erogare un servizio adeguato alla clientela;
- **riattivare i “circoli della qualità”** dove i sindacati si sono resi disponibili a raccogliere in forma anonima le richieste dei lavoratori ed a discuterle con i responsabili per rendere il lavoro più efficiente;
- **rendere chiari ed incentivanti i profili professionali**, serve che contribuiscano alla specializzazione dei collaboratori per farci uscire dalla logica dove tutti devono fare tutto;
- **valorizzare maggiormente alcune professionalità** creando gli adeguati profili professionali ed i giusti inquadramenti ad esempio: per gli addetti corporate, per i colleghi dei contact center, per gli esperti casa e per gli esperti assicurativi, dando anche loro il giusto tempo per operare nel ruolo assegnato;
- **sostituire prontamente da ora ed in futuro i colleghi che vanno in pensione** o che si dimettono, senza approfittare di queste fasi per ridurre gli organici;
- **riconoscere alcuni permessi retribuiti a coloro** che durante la pandemia hanno avuto il rischio costante del contatto con il pubblico e non hanno potuto usufruire dello smart working;
- **trovare presto un accordo sullo smart working** che deve essere fruibile anche per i collaboratori della rete;
- **risolvere velocemente e definitivamente i problemi dei buoni pasto elettronici Pellegrini**, in particolare aumentare notevolmente la loro spendibilità o cambiare fornitore;
- **promuovere un intervento ufficiale** come Volksbank insieme a Cassa di Risparmio e Raiffeisen per far rientrare i bancari tra le categorie “essenziali” con le relative tutele.

Il nuovo piano è **in netta controtendenza con altre aziende**, visto che prevede una crescita dal proprio interno e non per acquisizione di filiali. Viene confermata la strategia *stand alone*, potendo **procedere con il nostro modello di business**, contrariamente a quanto sostenuto negli anni passati relativamente alla crescita ad ogni costo. La **redditività di una banca regionale non dipende dalla dimensione!**

L'obiettivo comune quindi è di **lavorare in modo pragmatico, con serenità e assoluta trasparenza** (fair play), pure consci che l'attuale contesto macroeconomico è molto teso e che i prossimi anni saranno caratterizzati dagli esiti negativi della pandemia.

Gli organi apicali hanno affermato che il **maggior patrimonio, l'elemento più importante e distintivo, sono i collaboratori**, insieme alla costante presenza sul territorio e la vicinanza alla clientela. In tema di assunzioni viene data particolare attenzione a nuove e giovani assunzioni che subentreranno al normale ricambio generazionale.

Abbiamo molto apprezzato il clima nel quale si è svolto questo incontro dove ci è stato dato il tempo necessario per discutere le istanze dei lavoratori.

Rimarremo vigili valutando le concrete migliorie lavorative che riusciremo a raggiungere per tutti noi.

Bolzano, 18 gennaio 2021

**RR.SS.AA. Coordinamenti Aziendali Volksbank
FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN**