



LE CONTRADDIZIONI DELL'INCENTIVANTE, NUOVE RIORGANIZZAZIONI E LA PROSECUZIONE DEL CONFRONTO SULLA MIGRAZIONE

In data 27 maggio, l'azienda ha convocato le OO.SS. per illustrare e discutere le tematiche che seguono.

SISTEMA INCENTIVANTE 2021: circa il 73% delle filiali CAI è andato a budget. Sulla base di questo risultato, in rapporto al montepremi messo a disposizione, il pagamento del premio avrebbe dovuto subire un abbattimento del 45%. L'azienda ha ritenuto, incrementando i fondi a disposizione, di pagare comunque i premi con una riduzione del 10%. Per il Retail ed i Canali specialistici di Creval, i risultati sono stati molto buoni, ma non tali da consentire l'attivazione in base alle regole definite. Anche in questo caso l'azienda ha ritenuto di intervenire per erogare il premio a tutte le colleghe e colleghi operanti in unità organizzative che hanno ottenuto i 100 punti di budget.

Nelle Direzioni Centrali i colleghi premiati sono passati dal 48% del 2020 al 61%, ovvero una popolazione di circa 1.400 persone su 2.300.

Ricordando che il Sistema Incentivante non è frutto di accordo sindacale ma è l'esito di un processo aziendale, i dati evidenziati da un lato risultano estremamente lusinghieri per l'impegno dei colleghi, dall'altro determinano una serie di considerazioni che abbiamo esposto come di seguito:

- Le regole di erogazione del premio hanno creato una serie di casistiche generate dal "sistema solidaristico", come lo ha definito l'azienda, meccanismo che genera una stretta correlazione fra risultato di unità organizzativa, risultato di comparto e risultato personale in cui, nonostante i Gestori abbiano fornito un contributo adeguato, o più che adeguato, hanno visto l'erogazione del premio vanificata o fortemente ridotta.
- Resta l'aspetto, ammesso anche da parte aziendale, della discrezionalità in merito all'erogazione del Sistema Incentivante per i colleghi di Direzione Centrale.
- L'azienda ha dichiarato che la costruzione del sistema incentivante, con le sue regole, facilita il raggiungimento del budget. Ci chiediamo allora perché stanziare una cifra che complessivamente potrebbe coprire il premio pieno di una parte ridotta delle unità organizzative, quando per la sua "semplicità" potenzialmente potrebbero andare a budget tutti i colleghi interessati. Forse perché per la sua "complessità", questo è il termine giusto, per le numerose penalizzazioni e per la presenza di voci che sfuggono al controllo ed alla gestione dei colleghi, il rischio è che l'obiettivo non sia facilmente raggiungibile. A proposito di penalizzazioni, ogni anno l'asticella viene alzata, ne è la dimostrazione l'inserimento nel sistema

incentivante del 2022 di una penalizzazione del 15% su ferie dell'anno e del 15% sui corsi obbligatori non fruiti completamente.

- Complessivamente, il sistema va in cortocircuito laddove a maggior risultato di istituto, corrisponde una maggior riduzione del riconoscimento ai colleghi.

È stato chiesto all'azienda di fornire l'ammontare di quanto è stato complessivamente erogato ai colleghi di Direzione Centrale ed una visione di quale sarebbe stato, in ipotesi, il risultato di bilancio aziendale qualora tutte le filiali fossero andate a budget e quali riflessi avrebbe avuto sulla percentuale distribuita. Questo perché a nostro avviso un sistema sostenibile dovrebbe mirare al raggiungimento complessivo di tutta la struttura senza che poi ne possano sortire delle penalizzazioni a fronte di un risultato di bilancio estremamente premiante per l'azienda. I colleghi subiscono pressioni commerciali, di obiettivo, e sollecitazioni che ormai spesso travalicano il lecito e nonostante tutto non lesinano un impegno encomiabile che consente all'azienda il raggiungimento di risultati eccezionali, ragione per la quale meritano che gli sforzi profusi vengano adeguatamente riconosciuti.

RIORGANIZZAZIONI: è stato presentato un piano di **REVISIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA** particolarmente impattante in ragione della costruzione di nuovi Servizi e suddivisione della struttura esistente. Il Piano interessa tutta la struttura di Direzione Generale, con una profonda revisione della struttura di Banca di Impresa in ragione anche dell'evoluzione che ci si attende in previsione dei flussi del PNRR, del Mondo Private Banking in ragione dell'ingresso degli oltre 50 colleghi dal perimetro ex Creval, dei Mutui, che evolvono ulteriormente con una struttura centrale che sovrintende al supporto e coordinamento delle strutture di rete dedicate all'attività, della configurazione Agri Agro, dove si vuole sostenere lo sviluppo nel settore, che cuba quasi tre volte la nostra quota di mercato abituale, del Servizio Clienti, in cui viene prevista l'attivazione di una nuova unità organizzativa chiamata servizio clienti adriatica e diverse altre integrazioni/modifiche rispetto all'organigramma esistente.

L'azienda ha asserito che tutta la riconfigurazione risponde alla necessità di integrare le strutture Creval, ridefinendo gli assetti per rispondere alla crescita dimensionale del gruppo, senza causare ricadute né in termini di mobilità territoriale né in termini di mobilità professionale.

In attesa di ricevere maggiori dettagli sull'operazione ci siamo riservati poi di esprimere un giudizio complessivo in proposito.

MIGRAZIONE CREVAL: l'azienda ha presentato una situazione in cui, dal monitoraggio dell'evoluzione dei vari indicatori numerici, le difficoltà sembrano in fase di superamento, ragione per la quale prevede di tornare a breve a regime per quanto riguarda le strutture di Help Desk a supporto.

Riteniamo che il quadro tratteggiato non corrisponda alla situazione che rileviamo nelle filiali, ancora afflitte da problemi e disorganizzazione che i colleghi vivono nella loro quotidianità e che incidono negativamente anche sul piano personale.

Sono state rappresentate le numerose problematiche che risultano ancora aperte, sia organizzative che procedurali. Una situazione in cui la clientela risulta ancora complessivamente non soddisfatta del livello di servizio erogato, con problematiche ancora persistenti come, per fare qualche esempio, filiali che faticano a chiudere per carenze formative nella gestione dei processi Gianos, differenze di cassa (sia in negativo che in positivo) che faticano a trovare una soluzione, postazioni che incredibilmente risultano operative con profili di altri colleghi.

Si tratta di problematiche riconducibili anche alla prevedibile ardua possibilità di fruizione della formazione delle colleghe e dei colleghi, che in mezzo alle note criticità affrontate nel pre e post migrazione avrebbero dovuto anche trovare tempo e modo di dedicarsi ad una

corposa mole di tutorial on line. A questo si aggiunge la discutibile scelta di inviare nelle filiali una rosa insufficiente di Avviatori, che per inciso sono stati encomiabili, con un impegno che è andato ben oltre il dovuto, concentrati nelle figure degli Assistenti alla clientela e dei Gestori Family, scelta che ha ridotto la portata del fondamentale affiancamento iniziale di tutte le altre figure di filiale, Premium, Affari e Responsabili, che per l'attività svolta hanno elevati carichi di responsabilità.

Nei prossimi giorni, per le "timbrature on line" previste in ingresso in assenza di timbratura fisica, il sistema sarà configurato per consentire un'elasticità di 5 minuti, con decorrenza retroattiva da inizio maggio, allo scopo di sanare gran parte delle anomalie.

Dove persistano difformità sulle presenze legate al Conversion Week End, le strutture di interlocuzione a cui potersi rivolgere sono l'Amministrazione del Personale e gli HR Manager di riferimento.

Sono stati inoltre migrati i permessi aggiuntivi previsti dagli accordi sui Premi di Rendimento Ex-Creval, che risultano visibili in procedura HR Access "Visualizza dati assenze presenze – Giustificativi Plafond".

Abbiamo infine evidenziato alcune problematiche e discrepanze relative alla busta paga, nonché alcune difficoltà sui rimborsi spese precedenti al Conversion Week End.

Il tutto sta generando un diffuso senso di disagio nei lavoratori, su cui occorre intervenire prontamente al fine di evitare che vi siano ripercussioni negative in termini di salute, di professionalità e di disaffezione, che potrebbero incidere anche sull'andamento fisiologico del fenomeno delle dimissioni. A tal proposito, abbiamo segnalato all'azienda che la situazione andrà monitorata con estrema attenzione.

Le OO.SS., che hanno chiesto più volte all'azienda di manlevare i colleghi dagli errori operativi commessi in fase di migrazione ottenendo una disponibilità di tipo informale, in questa occasione hanno sollecitato con forza l'allineamento al contesto delle politiche commerciali, anche in considerazione del gap formativo sopra descritto.

In tutto questo non manca purtroppo chi continua a recitare il proprio ruolo senza tenere conto della effettiva situazione contingente, sostenendo che la migrazione è terminata positivamente, che tutto è a regime e che occorre migliorare la spinta commerciale, con richiami al recupero del terreno perduto e al senso di responsabilità delle filiali che lambiscono il confine del beffardo, se rapportati al momento affrontato dalla rete.

31 maggio 2022

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin