



OSSERVATORIO PER IL BENESSERE SUI LUOGHI DI LAVORO E SULLE POLITICHE COMMERCIALI nella REGION LOMBARDIA

Milano 5 Luglio 2019

Il giorno 4 Luglio si è riunito in Milano, l'**Osservatorio della Region Lombardia** per le verifiche sul protocollo per il benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali.

Ai lavori dell'Osservatorio ha partecipato per UniCredit il massimo responsabile della struttura HR di Region Enrico Corgioli, Igor Do Trade Union Relations Governance and Health & safety, Giovanni Pimazzoni e Luca De Crescenzo HR BP Regional.

Dal complesso delle valutazioni messe a fattor comune e dalla documentazione in possesso, abbiamo deciso di esporre **quattro aree di intervento prioritario**, peraltro aree che sono state rilevate anche grazie al sondaggio fornito dai colleghi e colleghe col il questionario RLS per lo Stress Da Lavoro Correlato;

Pressioni Commerciali, Sviluppo della Carriera, Modalità di erogazione e fruibilità della Formazione,

Organizzazione in merito ai carichi e ai ritmi di lavoro, alla gestione dell'organico e alla Comunicazione interna.

Sull'argomento delle pressioni commerciali, l'Osservatorio esprime seria preoccupazione per la salute delle persone, e purtroppo non ravvede un'attività di prevenzione adeguata.

Per quanto l'operato degli HR, spesso accompagna i colleghi che si ammalano, **purtroppo si arriva solo a curare le conseguenze, come se non vi fosse una vera e propria volontà politica e sistematica di prevenzione, che sulla carta esiste ma che ancora "slitta" rovinosamente.**

L'Osservatorio ha raccolto numerose testimonianze e documentazione inerenti a patologie gravi insorte e peraltro anche certificate con prescrizione redatta dal nostro medico competente aziendale, vengono rilevati casi in cui non si parla di psicologo ma di psichiatra fin dalla prima prescrizione medica.

"attività lavorativa non a contatto con il pubblico con ritmi routinari quali lavoro di back office e priva di rapporti stressanti," è la dicitura che leggiamo preoccupati su alcune prescrizioni date a colleghi prevalentemente del commerciale.

L'Osservatorio ha ulteriormente sottolineato che sul territorio, sussistono ancora situazioni di pressioni commerciali sempre più assillanti, non di rado espresse con modi arroganti e offensivi, che stanno innescando pericolosamente **un senso diffuso di inadeguatezza e incapacità nei colleghi e nelle colleghe.**

Conseguentemente, L'Osservatorio ha riassunto le criticità/violazioni del protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e politiche commerciali e precisamente;

Art 4 **monitoraggio**

Ci troviamo di fronte a continue richieste di quanto si farà e di quanto si è fatto più volte al giorno, considerando la **previsione di risultato come fosse già un consuntivo**, che prescinde dai clienti: ma la vendita del prodotto deve essere guidata dal cliente.

Customer First, non è forse questo uno dei 5 Fundamentals'?

L'esigenza aziendale del "Passo commerciale giornaliero" per il conseguimento dei risultati attesi sta raggiungendo una insostenibilità anche a causa di un innalzamento dei toni che hanno raggiunto, in alcuni casi, forte aggressività e minacce.

L'Osservatorio ricorda che il sistema per il monitoraggio è **unicamente** il DOP e l'orientamento alla vendita e le indicazioni commerciali devono essere operati con modalità ***“che evitino l'eccessiva frequenza e inutili ripetizioni evitando, nel rispetto della dignità professionale, di esasperare le prestazioni lavorative dei dipendenti.”***

Art 5 comunicazioni aziendali e riunioni di orientamento commerciale

L'osservatorio ha evidenziato che sul territorio si continuano ad effettuare riunioni/Lynch/chat/telefonate, in pausa pranzo o fuori orario di lavoro, compresi i colloqui One-to-One (in cui spesso vengono utilizzati toni non rispettosi e in cui a volte vengono millantate minacce ad esempio di trasferimento).

L'osservatorio rileva che alcuni Area Manager scrivono **direttamente** al dipendente per sollecitarlo alla produzione, mettendo in conoscenza la funzione HR: l'osservatorio ritiene lesiva una comunicazione in questi termini per il lavoratore e ne chiede l'immediata cessazione.

Ricordiamo che tutte le riunioni di orientamento commerciale devono essere effettuate nel rispetto delle NORME sull'orario di lavoro previste dal CCNL vigente, limitatamente ad una volta nell'arco del mese, gli incontri di orientamento potranno essere organizzati, anticipando ove necessario, la chiusura degli sportelli al pubblico.

L'Osservatorio ha evidenziato tutta una serie di elementi di grande criticità su: **organici insufficienti ed carichi di lavoro inadeguati**, con l'impossibilità di svolgere i compiti assegnati, eccessive ed frequenti rotazioni di personale a causa dello stato permanente di emergenza non supportati da formazione e da sufficientemente affiancamento, e per quanto concerne **l'organizzazione del lavoro, i programmi sono lentissimi, il sistema procedurale si rallenta fino a fermarsi, le procedure sono complesse e farraginose, i mezzi informatici inefficienti e inadeguati portandoci anche in forte difficoltà nei confronti della clientela, assenza di formazione di qualità e impossibilità di seguire la formazione online**, soprattutto in presenza della sempre più maggior responsabilità e rischi operativi derivanti dall'entrata in vigore della normativa UE (MIFID2, AML, TRASPARENZA).

Per questi temi importantissimi, sui quali è prevista formazione erogata unicamente On -Line, l'Osservatorio ha chiesto di ripristinare formazione d'aula da parte di enti certificati.

A oggi la sensazione generale recepita sul territorio Lombardo è che l'obbligatorietà viene vissuta considerandola solo una scadenza e non una necessità.

L'Osservatorio ha chiesto maggior sollecitazione per sensibilizzare DDA e Area Manager perché non ostacolino la programmazione ma, al contrario, si facciano parte attiva per realizzarla.

In previsione del prossimo incontro dell'Osservatorio invitiamo tutti i colleghi e colleghe a segnalare e documentare le situazioni contrarie ai contenuti dell'accordo trasmettendo ai propri rappresentanti sindacali del territorio relazioni su contenuti di colloqui o di riunioni e mail aziendali non rispettose dei principi condivisi nel Gruppo e rafforzati nell'accordo nazionale sottoscritto da ABI il 4.2.2017.

I componenti dell'Osservatorio provvederanno a vagliarle, filtrarle e segnalarle unitariamente, nel rispetto massimo dell'anonimato, se comprovanti le violazioni degli accordi e non in linea con gli impegni condivisi con l'Azienda, fornendo da oggi puntuale indicazione della struttura di Area responsabile del territorio in cui tali situazioni si dovessero verificare.

L'Osservatorio della Region Lombardia si augura che il dialogo con la Direzione Commerciale e con le massime strutture dell'HR possa ricondurre nell'ambito del rispetto degli accordi e delle **persone** i comportamenti di coloro che tali principi, **fondamentali per la qualità del lavoro**,

NON RIESCONO O NON VOGLIONO APPLICARE!

L'Osservatorio ha raccolto il serio impegno del Responsabile Hr di Region in tal senso.

L'assenza all'Incontro dei rappresentanti del Business non ha consentito la condivisione delle "le linee guida delle politiche commerciali relative alla nostra Regione, prevista dall'accordo 22/4/2016, tuttavia, considerando in ogni caso positivo il confronto e il percorso iniziato con l'incontro del 4 luglio, tale passaggio, è rimandato alla prossima seduta di Osservatorio.

Come Coordinatori Territoriali componenti dell'Osservatorio, consideriamo la riunione del 4 luglio come una giornata di confronto schietto, senza remore che confidiamo possa portare all'obiettivo prioritario per noi (e per l'Azienda): il rispetto dell'Accordo del 22 aprile 2016 e con esso della dignità e della salute delle persone.