SEMESTRALE DR LIGURIA - Crédit Agricole Italia

NUOVA BANCA?... PER ORA SOLO VECCHI PROBLEMI!

Con l'avvicinarsi del fine anno torna in auge la solita metodologia commerciale fatta di pressioni costanti e monitoraggi ossessivi, il tutto in barba al recente accordo di Gruppo sui "corretti comportamenti manageriali". Organici ancora in calo, urgono assunzioni e stabilizzazione dei TD.

Ahimè, quanto appare ancora lungo e tortuoso il "percorso culturale" per la corretta applicazione dell'importante intesa di metà luglio scorso sui **corretti comportamenti manageriali e stili comunicativi**!...
Tra l'applicazione di quanto riportato nel *"vademecum"* condiviso a livello di Gruppo Crédit Agricole Italia, con l'adozione quindi di una nuova metodologia commerciale in discontinuità con il passato, **e l'ansia da budget di fine anno (con tutto ciò che ne consegue)... al momento purtroppo non c'è partita: la seconda vince per distacco.**
L'impennata delle pressioni commerciali che abbiamo registrato nelle ultime settimane nella nostra DR Liguria, seppur in maniera non uniforme, è stato l'argomento principale su cui ci siamo confrontati con la delegazione aziendale **nell'incontro semestrale di settimana scorsa**, nel quale abbiamo denunciato in maniera puntuale l'attuazione di comportamenti e stili che vanno in direzione opposta rispetto agli obiettivi dell'accordo sindacale, ovvero *"assicurare il rispetto del Work Life Balance e della dignità personale e professionale"*.
La metodologia commerciale è infatti sempre la stessa, ossia quella che sovraccarica i colleghi di continue richieste estemporanee, che parla sempre e solo di numeri e di risultati e che ancora troppo spesso utilizza un linguaggio che non valorizza le persone e la loro professionalità ma, al contrario, spesso le mortifica.
Abbiamo stigmatizzato l'esagerata ridondanza delle comunicazioni commerciali che ricevono quotidianamente i colleghi (mail, Teams...), i continui monitoraggi sulla produzione (siamo arrivati al punto di chiedere conto dell'esito delle singole telefonate alla clientela!), le sempre più frequenti richieste (a nostro avviso del tutto improprie!) di previsionali futuri, i toni accusatori e le richieste di giustificazioni per presunti mancati risultati, la cattiva abitudine di alcuni RCZ di interfacciarsi direttamente con i gestori scavalcando totalmente i Responsabil di filiale (svilendo il loro ruolo, anche agli occhi dei loro collaboratori), così come brutti episodi in cui certe figure commerciali hanno provato a scaricare su alcuni colleghi la responsabilità del raggiungimento del budget di tutta una zona, chiaro esempio di quel **"linguaggio abrasivo"** che l'accordo sindacale si pone l'obiettivo di estirpare!

Abbiamo quindi espresso la necessità che tutte le figure commerciali vengano rapidamente coinvolte in momenti di approfondimento degli accordi vigenti sulle politiche commerciali perché comprendano quanto sia pericoloso e deleterio continuare ad infondere nei colleghi senso di inadeguatezza. Se i lavoratori non percepiscono fiducia nei loro confronti, come possono restituirla all'azienda? Non stupiamoci poi se anche quest'anno l'*"indice di fiducia"*, emerso dall'indagine di clima interno, segni un altro significativo calo!

ORGANICI: il dato fornito dall'azienda aggiornato al 30 giugno scorso ci restituisce purtroppo l'ennesimo calo di personale della rete commerciale: altre 7 persone in meno anno su anno! Abbiamo evidenziato con preoccupazione anche il trend degli organici delle filiali della DR Liguria che, nel medesimo periodo, sono scesi in quasi la metà delle stesse, più precisamente in 22 delle 50 realtà del nostro territorio.
Con organici sempre più ridotti all'osso e filiali sempre più piccole abbiamo denunciato le gravi ripercussioni sui ritmi e i carichi di lavoro che quotidianamente gravano sulle spalle dei lavoratori, nonché l'inevitabile peggioramento del servizio verso la nostra clientela.
Abbiamo quindi chiesto con forza ed urgenza il rafforzamento degli organici attraverso **nuove assunzioni e l'imprescindibile stabilizzazione di tutti i 9 colleghi con contratto a tempo determinato che attualmente stanno lavorando nella nostra Direzione regionale**, ricordando l'impegno che l'azienda ha assunto con le organizzazioni sindacali in tema di **ricambio generazionale** firmando l'accordo di Gruppo del 7/11/2025, nonché un'accelerazione nell'accoglimento delle richieste dei colleghi di trasferimento tra DR o tra canali commerciali.
Abbiamo inoltre provveduto ad elencare puntualmente tutte quelle filiali che ad oggi registrano scoperture di personale e/o necessità di potenziamento, chiedendo immediati interventi da parte dell'azienda.

RUOLI e PERCORSI PROFESSIONALI: scorrendo l'elenco delle filiali è emerso come in 13 delle 37 filiali della DR Liguria (il 35%) dove è previsto la nomina del ruolo del **Vice Responsabile** (quelle con organico ≥ alle 5 unità), **l'azienda non abbia ancora formalizzato l'incarico, non riconoscendo quindi l'eventuale grado minimo spettante** (A3L4 o QD1, a seconda delle dimensioni). Pur ammettendo un miglioramento nel processo e nei numeri negli ultimi mesi, **abbiamo sollecitato la delegazione aziendale affinché rispetti integralmente gli accordi sindacali vigenti**, esprimendo tutto il nostro disappunto per l'assenza della figura del Vice anche in filiali molto complesse e strutturate come Sede Spezia, Genova 6, Chiavari, Ventimiglia, Bordighera ed altre.
Abbiamo inoltre espresso forte preoccupazione per la **costante riduzione delle filiali con organico ≥ alle 8 unità**, ovvero quelle dove i gestori possono compiere integralmente il relativo percorso professionale, che ad oggi rappresentano solo 1/3 delle nostre realtà (16 su 50), **un aspetto che rischia di penalizzare in maniera significativa i colleghi della DR Liguria e le loro legittime ambizioni di crescita professionale**.

CASHLESS: abbiamo nuovamente denunciato le gravi carenze e difficoltà di un modello che stenta a decollare, rispetto al quale ancora nessuno riesce a capire quali siano i vantaggi ed i benefici per i dipendenti e per la clientela, anche per quel che riguarda le ultime filiali partite a fine ottobre scorso. In particolare abbiamo richiesto all'azienda l'immediata abolizione del **gestore clientela itinerante**, ruolo che può funzionare solo sui PowerPoint del Green Life, e ribadito come debba essere garantito a tutti i colleghi **il diritto all'intera pausa pranzo contrattualmente prevista**.

COLLEGHI in DISAGIO LOGISTICO: abbiamo segnalato l'esistenza di situazioni di colleghi della nostra DR Liguria costretti ad un pendolarismo giornaliero superiore ai 30 km (a tratta) **ma che non potranno beneficiare del nuovo accordo sulla mobilità** in quanto applicabile solo ai nuovi trasferimenti, sottolineando come costoro possano sentirsi **doppiamente penalizzati dall'azienda**: esclusi da un riconoscimento economico e potenzialmente sfavoriti per un riavvicinamento al proprio domicilio, in quanto un sostituto potrebbe essere invece indennizzato.

Confidando che un'azienda che, come la nostra, si dichiara sempre attenta alle esigenze delle proprie persone voglia evitare che possano verificarsi sgradite ed antipatiche situazioni da *"colleghi di serie A e di serie B"*, abbiamo chiesto **l'adozione di interventi straordinari per gestire in maniera corretta e con equità** questa temporanea "fase di limbo", in attesa che l'accordo sulla mobilità entri integralmente a regime.

CORSI di FORMAZIONE: abbiamo riportato le tante segnalazioni ricevute nell'ultimo periodo in tema di formazione, legate alla grande mole di webinar e di corsi che i colleghi devono effettuare ma anche, talvolta, alla qualità degli stessi. Consideriamo inammissibile che vengano organizzati corsi su materie delicate come l'antiriciclaggio da cui i colleghi escono con più dubbi rispetto a quanti non ne avessero già prima. Abbiamo espresso preoccupazione per le possibili (probabili) "derive formative" a cui potremmo assistere in quest'ultima fase dell'anno, in cui la corsa (ad ostacoli) per evitare le penalizzazioni sul sistema incentivante, diventa frenetica e disordinata. A tal proposito abbiamo ricordato alla delegazione aziendale gli impegni presi anche in accordi sindacali di Gruppo e chiesto perciò che vigili affinché **i colleghi siano messi nelle condizioni di fruire della formazione sempre in orario di lavoro ed in un "ambiente protetto"**.
A tal proposito **sconfortano i dati sull'utilizzo dell'Easy Learning** visto che, al 30 giugno 2026 in DR Liguria, solo il 18% dei colleghi aventi diritto ne avevano usufruito, per una media pro-capite di circa 6 ore (sulle 30 disponibili all'anno). **L'azienda, su nostra sollecitazione, si è quindi impegnata a diffondere un forte messaggio di sensibilizzazione alla rete al fine di incrementarne la fruizione in maniera strutturale**.

SERVIZIO CLIENTI: a ormai un anno e mezzo dalla istituzione del nucleo spezzino/ligure del Servizio Clienti **permangono purtroppo le tante criticità segnalate da mesi** legate principalmente all'impossibilità di fruire delle pause previste per legge per i "videoterminalisti" e alla mancata regolamentazione, attraverso il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali per il **raggiungimento di un auspicabile accordo**, del delicato aspetto dell'utilizzo delle registrazioni delle telefonate nonché dei presunti controlli a distanza che potrebbero essere attuati dai responsabili del Servizio.

MANUTENZIONE e PULIZIA IMMOBILI: l'incontro si è infine concluso con la segnalazione delle tante criticità che riguardano la sicurezza e l'igiene nei locali che ospitano le nostre filiali ed uffici, in particolare legate ad una **carente manutenzione e all'inadeguatezza delle pulizie** degli stessi. Purtroppo tanti sono stati i danni e i disagi causati dai recenti intensi eventi temporaleschi che hanno coinvolto in particolare il Levante ligure.

Auspichiamo davvero che la banca e la DR faccia tesoro del confronto avuto con i sindacati e che si adoperi tempestivamente per risolvere le tante criticità segnalate. Solo a fronte di interventi tangibili, reale impegno ed attenzione verso le necessità dei propri dipendenti potrà ristabilirsi un clima di fiducia reciproco e l'invito ad essere *"positive"* potrà essere, forse, accolto.

La Spezia, 26 novembre 2026

Le OO.SS. della DR Liguria di Crédit Agricole Italia

FABI **FIRST CISL** **FISAC CGIL** **UILCA** **UNISIN FALCRI-SILCEA-SINFUB**