



## UNITÀ SINDACALE INTESA SANPAOLO

SEDE LEGALE: Via Mercato, 5 - 20121 Milano Tel. 02 860437 - Fax 02 89011448 - E-mail: info@falcrintesa.it

### SEDI DECENTRATE

BRESCIA: Via Viotto, 21 - 25125 Brescia Tel. 030 2429572 - Fax 030 2450036 - E-mail: falcribrescia@gmail.com

PAVIA: Via Bossolaro, 5 - 27100 Pavia Tel. 0382 33102 - Fax 0382 308378 - E-mail: falcripv@alice.it

TORINO: Corso V. Emanuele II, 111 - 10128 Torino Tel. 011 5361222 - Fax 011 3049189 - E-mail: info@falcri-is.org



## Incontro Trimestrale Area Lombardia Ovest

Venerdì 21 novembre 2014 si è svolto l'incontro trimestrale con le competenti funzioni aziendali.

Il Capo Area, pur rappresentando la buona crescita complessivamente raggiunta ed il soddisfacente livello dei margini conseguiti, ha sottolineato come non risultino in linea con le attese i risultati dei segmenti "Imprese", "Small Business" e "Banca 5".

L'incontro si è focalizzato principalmente sull'applicazione del nuovo **Modello di Servizio** che, dopo due mesi dalla presentazione da parte dell'Azienda e pur essendo ad oggi in fase di piena realizzazione, presenta ancora aspetti non chiariti in relazione alle molte domande e perplessità espresse dai Colleghi: dalla questione degli orari alle responsabilità nei processi, dai problemi relativi alla sicurezza alla gestione dei turni e alla definizione certa degli organici. Siamo stati "rassicurati" che molti chiarimenti saranno forniti nei prossimi incontri previsti per il 26/11 e il 5/12 p.v. con la promessa di un ulteriore aggiornamento relativamente al nostro territorio, prima della fatidica data di partenza prevista per il 19 gennaio 2015.

Com'è noto, il nuovo modello prevede non più una suddivisione esclusivamente territoriale ma una ripartizione in tre "filieri commerciali" specializzate (Retail, Personal, Imprese) al fine di consentire, secondo le previsioni aziendali, un miglior livello di servizio ed un più efficace raggiungimento degli obiettivi commerciali.

L'Area Lombardia Ovest avrà quindi 8 Direttori di Area Retail, 4 Direttori Personal e 1 Direttore Imprese, che a loro volta coordineranno 115 Filiali Retail (di cui 4 Filiali semplici: Castiglione O., Cuveglio, Golasecca e Cabiato; 27 Filiali "Hub" e nessuna Filiale 100x100 commerciale), circa 40 Filiali Personal (ad oggi il numero non è ancora definito) e 8 Filiali Imprese.

**Filiali Retail.** Torniamo ad esprimere grandi perplessità sull'articolazione dei turni nelle filiali a orario esteso. I problemi già oggi esistenti non potranno che aumentare a fronte della implicita riduzione di organico conseguente all'applicazione del nuovo modello.

Abbiamo espresso forte preoccupazione per la perdita di professionalità di molti Colleghi small business che resteranno nelle Filiali Retail peraltro senza ancora ben sapere in quale ambito saranno chiamati a operare (e, sino ad ora, senza la previsione di un progetto di formazione adeguato). Molti di loro non sono stati neppure coinvolti direttamente ed il senso di frustrazione in molti casi è elevato. Ci è stato promesso che a breve tutti i Colleghi small business saranno personalmente ascoltati.

Gestione T.A.R.M.: abbiamo evidenziato come, alla fine del turno serale, in genere con la presenza di un solo cassiere, si ponga il problema della quadratura di tutte le casse, in tempi ristretti e quindi non adeguati.

Progetto "insieme per la crescita": abbiamo fatto presente come, sempre più spesso, la "lavagna" diventi uno strumento per fare pubbliche comparazioni di merito sull'operato dei singoli Colleghi, con un utilizzo evidentemente distorto e non legittimo di questo strumento. Ci è stato risposto che tale utilizzo è volto a coinvolgere tutti i componenti della squadra nel focalizzare il posizionamento e le azioni da porre in essere e non certo per colpevolizzare singoli Colleghi. Riporteremo eventuali situazioni non rispettose di tali indicazioni.

**Delle 40 Filiali Personal** 10 saranno "a scala" (con almeno 5 gestori personal fisicamente ubicati presso una stessa Filiale Retail) e 30 "distribuite" (cioè con "punti operativi personal" allocati su più Filiali Retail tra loro attigue).

Abbiamo richiesto chiarimenti su alcuni punti, fra i quali le modalità di gestione dei rapporti fra i Colleghi Personal e la Filiale Retail "ospitante", in particolare per quanto riguarda le incombenze/necessità amministrative, ma non abbiamo ottenuto risposte certe. Si pone inoltre il problema degli orari, soprattutto per le filiali con modello "distribuito": sulla questione ci è stato comunicato che l'Azienda sta ancora facendo una "riflessione" (a meno di un mese dalla partenza...!!!). I Colleghi Personal dovranno occuparsi anche di gestire i

professionisti ed istruire i finanziamenti: da chi saranno supportati? Riceveranno un'adeguata formazione? (ad oggi ci risulterebbe non prevista!)

**Le 8 Filiali Imprese** si avvarranno di 95 Gestori (con 20 portafogli a prevalenza "Top", 45 a prevalenza "Imprese" e 30 a prevalenza "Piccole Imprese"). Gli addetti imprese saranno 65, circa 40 gli ex Gestori S.B. che passeranno nel mondo Imprese diretti da 10 Coordinatori (di cui 2 presso la Filiale di Gallarate e 2 presso la Filiale di Varese). Abbiamo espresso le nostre perplessità circa la composizione dei portafogli, che in moltissimi casi sono stati "stravolti" e, come già accaduto in passato, non sono stati oggetto di una vera analisi risultando alla fine non omogenei.

Con sorpresa si è appreso che il modello prevede poi una gestione degli addetti "in monte": l'Azienda, smentendo ora se stessa, in passato aveva modificato il modello di servizio affermando la necessità di abbinare un addetto ad ogni gestore per una più efficiente ed efficace azione commerciale. Stiamo tornando indietro? Proprio in un momento così delicato per questo segmento e quando si afferma di voler meglio sviluppare una parte di clientela con potenziale non pienamente sfruttato?

La richiesta di una forte spinta commerciale con continue visite a domicilio, a tappeto su tutta la clientela, si scontra poi con il numero insufficiente degli Addetti: e quindi chi svolgerà tutto il lavoro amministrativo? Come potrà essere mantenuta e, come auspicato, addirittura migliorata la tanto richiesta qualità del servizio?

Il tutto senza tener conto della delicata problematica del passaggio della clientela verso un nuovo Gestore se non, addirittura, verso una nuova Filiale.

Di seguito in sintesi alcuni fra gli altri argomenti trattati:

**EXPO:** a livello di Regione Lombardia sono state selezionate 20 persone che hanno già sostenuto la prevista prova di lingua straniera. A breve agli interessati sarà comunicato l'esito del test effettuato. Mentre le richieste di partecipazione volontaria per una giornata sono state di molto eccedenti il numero ammissibile.

**SICUREZZA:** ci è stato riferito che il numero delle le rapine risulta in calo. E' terminato il posizionamento delle "gabbie" di sicurezza in ferro nei 22 sportelli bancomat a suo tempo individuati. Sono stati effettuati interventi sulle Filiali di Inverigo e Oggiona S.S. che permetteranno di eliminare l'attuale presidio dell'ingresso.

**BANCA PROSSIMA:** nella nostra Area sono stati colloquiati 50 Colleghi per arrivare ad "ingaggiarne" 9. Di questi, 7 saranno i nuovi responsabili di relazione (4 a Varese e 3 a Como) e 2 i nuovi addetti (a Como).

**PART TIME:** da inizio anno sono state 30 le nuove concessioni (di cui 22 a fronte di accordo sindacale). I rinnovi sono stati 134 su 141 scadenze (i 7 rientri sono stati richiesti dagli stessi Colleghi). Ad oggi restano in sospeso 20 domande (in corso di valutazione).

**Pur apprezzando lo spirito dimostrato dalle funzioni aziendali nel corso dell'incontro e la disponibilità a un aggiornamento prima della data di "roll-out", dobbiamo per l'ennesima volta rilevare come a molte delle nostre domande non sia stata data un'esauriente risposta. Ormai, a pochi giorni dal 19 gennaio, molte questioni non sono state ancora affrontate dall'Azienda (e molte purtroppo riteniamo non lo saranno in tempo utile), lasciando in buona parte sulle spalle delle Colleghe e dei Colleghi il fardello di un processo così complesso ed articolato. Per l'ennesima volta, pare che ci sia stata una sottovalutazione delle problematiche (e dei rischi!) o, ad esser maliziosi, si potrebbe dire che le soluzioni saranno lasciate a carico della buona volontà ed al sempre dimostrato senso del dovere dei singoli Colleghi.**

**Siamo sicuri che ciascuno di loro darà il massimo nello svolgimento del proprio lavoro, ma non possiamo però condividere questo ormai "consolidato" atteggiamento aziendale e quindi non accetteremo, nell'immediato futuro, che qualcuno possa o voglia far ricadere la colpa di disguidi, disservizi o mancati risultati sulla testa delle persone che oggi sono chiamate ad un impegno e ad un coinvolgimento straordinari.**