



## **AREA MILANO PROVINCIA**

### ***Incontro del 21/7/2010***

Il 21 luglio si è tenuto l'incontro con la Direzione di Area Milano Provincia, come previsto dal protocollo sulle relazioni sindacali del marzo 2007, in cui ci sono stati forniti i dati relativi al personale al 31/12/09.

E' stata l'occasione per la presentazione del nuovo Capo Area e della nuova figura del Responsabile del Personale di Area.

Il Capo Area, Maurizio Lazzarotto, ha sottolineato i buoni risultati del 2009, raggiunti in un periodo particolarmente difficile e caratterizzato dalla crisi economica. Crisi che caratterizza anche il 2010, con dei dati di Area che ad oggi farebbero attestare la rete attorno al 90% di raggiungimento degli obiettivi. La volontà della nuova Direzione è operare in continuità con le politiche commerciali e le scelte organizzative realizzate in questi anni in Milano Provincia. Proseguendo soprattutto una politica di condivisione delle scelte con i Direttori, ampliandola con la volontà di "portare a bordo" e coinvolgere i gestori, declinando gli indirizzi in relazione alle caratteristiche e peculiarità di territorio e clientela. Il Capo Area ha spiegato che l'invito a ottenere appuntamenti con la clientela nasce dal fatto che in questo momento la nostra banca vuole "esserci" e quindi chiede di "proporsi". Ma contemporaneamente ha rafforzato il concetto di una struttura d'Area che deve essere al servizio delle Filiali e dei colleghi.

La nuova figura del Responsabile del Personale, Daniela Beretta, è stata presentata come un "interlocutore in più" per le Organizzazioni Sindacali, che si aggiunge ai riferimenti tradizionali.

*Abbiamo sottolineato l'importanza della definizione di un ruolo di responsabilità sulla gestione del personale di Area, presupposto di una politica di gestione del personale autonoma e non in ostaggio delle sole esigenze di business, ma al servizio del business a partire dalla costruzione, valorizzazione e conoscenza delle professionalità.*

*I prossimi mesi ci diranno in che direzione si muoverà l'Azienda.*

#### **Organici**

L'organico complessivo di area al 31/12/09 era di 3.231 colleghi, mentre al 31/12/08 ve n'erano 3.402. L' Area afferma che l'organico attuale si attesta su un numero identico di risorse rispetto a fine anno, e comunica che da inizio anno sono state effettuate 36 assunzioni (a cui si aggiungono 3 Tempi Determinati).

*L'organico, da sempre e come sempre, è uno dei punti più problematici dei nostri confronti di Area.*

*Oltremodo irresponsabile è la lentezza con cui l'Azienda assume, ancora lontana dal rispetto degli impegni assunti.*

*Anche la presentazione del nuovo sistema di rilevazione del corretto dimensionamento delle Filiali (Smart), per altro avvenuta in maniera del tutto improduttiva e formale (la ripetizione della presentazione fatta in sede nazionale, senza nessuna specificazione territoriale) ci mette in allarme.*

*Temiamo che l'applicazione dello Smart, che non ci verrà illustrato nel dettaglio, di cui non conosceremo i risultati (ma già ci anticipano: troppi assistenti alla clientela, troppi gestori famiglia, qualche piccolissima carenza di gestori personal. E le filiali che hanno problemi ad aprire cassa? E i portafogli scoperti?) diventerà il convitato di pietra di fronte ad ogni richiesta: "non ci risulta carenza di organico, anzi lo Smart ci segnala un'eccedenza..."*

*E' necessario, subito dopo il periodo di ferie, riaprire seriamente il confronto in Area sul tema degli organici e più in generale dell'organizzazione del lavoro. Organici adeguati e un'organizzazione del lavoro rispettosa delle norme, che l'Azienda stessa ha definito, è il presupposto indispensabile per ritornare ad un clima aziendale sereno, per costruire una qualità di vita e di lavoro accettabile, ed anche per poter rispondere ai risultati di business che l'Azienda prefigura ogni anno.*

### **Percorsi professionali**

Attualmente sono in essere 608 percorsi professionali, derivanti dall'accordo sindacale sugli inquadramenti. La suddivisione per famiglia professionale è la seguente: 161 Gestori Personal, 101 Gestori Small, 277 Gestori famiglia, 40 Gestori Imprese, 29 Addetti Imprese.

*Nella considerazione dell'importanza del dato abbiamo sottolineato con l'Azienda il permanere dei ritardi e dei disguidi nella comunicazione di avvio e i ritardi nel riconoscimento dell'inquadramento a chiusura del percorso.*

*E' stato in calce ribadito anche la necessità di ricoprire con urgenza i ruoli di coordinatore famiglia e coordinatore gestore personal e small business vacanti da mesi.*

### **Part Time**

Continuiamo ad essere un Area con una percentuale significativa di Part Time, il 20%. Anche in un periodo in cui abbiamo vissuto un sostanziale "blocco" delle concessioni, l'Area ha cercato di mantenere un profilo gestionale di accoglimento delle emergenze e dei rinnovi (con qualche forzatura sulla rivisitazione degli orari).

*Abbiamo sottolineato come l'alta percentuale di part time oltre le 30 ore settimanali, quasi dei full time, rende la situazione meno ingessata di quanto le statistiche lascerebbero intravedere. Oltretutto se la visione dell'area sugli organici è quella di una sostanziale eccedenza di personale non vediamo perché, in generale, debbano esserci grossi problemi sulle concessioni o sui rinnovi.*

### **Formazione**

L'Azienda ha sottolineato il grande sforzo formativo messo in atto.

*Per la prima volta assistiamo ad un coinvolgimento degli assistenti alla clientela in una iniziativa formativa a loro espressamente dedicata.*

*Ne valuteremo l'efficacia ed i ritorni, su un tema centrale rispetto alla crescita professionale.*

*Dopo la migration permane grande confusione nella normativa della Banca soprattutto a causa del mancato completamento del processo di semplificazione (vedi ad esempio l'istruttoria legale per i mutui edilizi che non ha ancora una normativa di riferimento). Ciò continua a creare difficoltà ai colleghi sul piano operativo, per il rischio reale di incorrere in errori proprio a causa della complessità della normativa.*

### **Ferie ed ex Festività**

*Abbiamo ribadito all'Azienda che non sono tollerabili forzature sulla fruizione delle ex Festività, la scelta tra fruizione e pagamento rimane completamente e unicamente in capo al singolo collega.*

### **Accorpamenti e riorganizzazioni**

Alle Filiali di Bareggio, Inveruno e Locate Triulzi, già accorpate, si sono aggiunte, a luglio, le Filiali di Bresso, Pero, San Donato, Corsico, Vanzaghella e Muggiò (la cui permanenza come sportello distaccato dovrà essere rivalutata).

Rimane aperta la valutazione sul possibile accorpamento di S. Donato Strasburgo su Supercortemaggiore. L'unica filiale 100% commerciale sarà al momento dal 5 agosto quella di Buccinasco via Gobetti.

Per quanto riguarda la sorte dei distaccamenti Imprese, dopo la conferma della trasformazione a nuova Filiale Imprese di Trezzo Sull'Adda, l'Area ha ribadito di non aver ancora ricevuto autorizzazione al loro accorpamento sulle Filiali Imprese di competenza, autorizzazione chiesta da tempo.

*Rispetto alle difficoltà di copertura del numero di specialisti estero che realmente necessiterebbe in Area denunciate dalle OO.SS., il Capo Area ha preannunciato una valutazione sull'opportunità di mantenere l'estero specialistico all'interno delle Filiali Imprese, valutazione tutta da costruire, con la consapevolezza delle difficoltà logistiche che la Provincia presenta, volendo salvaguardare i colleghi dal disagio di trasferimenti insostenibili che potrebbero venir indotti da un accentramento.*

*Ribadiamo che, consci della scelta di accentramento effettuata da tempo dall'Area Milano Città, l'organizzazione di Milano Provincia, oltre a non aggravare un pendolarismo già pesante, è un elemento di forza commerciale che garantisce la vicinanza alla clientela di un servizio altamente professionale che oramai poche reti riescono a offrire.*

### **Domus**

*Le OO.SS. hanno denunciato difficoltà sul tema mutui ai privati, relative al rilascio dell'attività di stesura atti, che determinano ancora un forte intervento di consulenza per filiali diventate autonome ma che non hanno ancora maturato la professionalità necessaria, creando disagio fra i colleghi addetti e per i tempi (sino a 40 gg) di lavorazione delle pratiche al Domus, relative alle filiali non autonome.*

L'Area ha comunicato che nelle filiali autonome saranno rilasciate delle release che "automatizzeranno" le minute e questo dovrebbe aiutare i gestori a breve, e che se l'arretrato del domus continua si cercherà di rendere autonome un numero maggiore di filiali.

Nel frattempo è programmato un incontro con i responsabili del Back Office (Melotti e Solimeno) sul problema, per affrontare le tematiche relative all'attuale "processo" di lavoro.

La direzione di Area ha ribadito la disponibilità di intervento per gestire le emergenze segnalate dai Direttori.

### **Climatizzatori...e non solo**

*Nel lontano dicembre 2009 avevamo sottolineato alle competenti funzioni di Area le difficoltà, i ritardi ed i problemi che avevamo riscontrato all'avvio degli impianti di riscaldamento nelle Filiali, preannunciando il disastro che si sarebbe annunciato con l'estate e la partenza degli impianti di condizionamento.*

*Ci veniva risposto che l'Azienda, conscia dei disagi insostenibili, aveva cambiato le ditte appaltanti e avrebbe monitorato e gestito al meglio la situazione.*

*Ad oggi ci viene rappresentata una realtà più che insostenibile: il giorno dell'incontro erano 140 gli interventi aperti sulle filiali dell'Area e 30/40 sono le richieste che arrivano quotidianamente.*

*Sicuramente c'è un problema di incompetenza (o quanto meno di scarsa professionalità) della ditta che ha vinto l'appalto e che non riesce a garantire un'assistenza adeguata.*

*Non crediamo che ci si possa fermare però qui. L'attuale appalto era la risposta al precedente ritenuto insoddisfacente: siamo sicuri che le modalità seguite nell'assegnazione delle commesse seguano criteri che vanno oltre la riduzione dei costi?*

*Le decine di pinguini acquistati in tutta fretta per affrontare l'emergenza rappresentano un controllo dei costi?*

*Ci piacerebbe una riflessione più attenta sull'argomento, ampliato a tutti gli aspetti della manutenzione, anche perché il problema non riguarda solo la nostra Area, non riguarda solo le tre Aree in cui opera la ditta in questione, riguarda come noto tutta l'Azienda.*

### **Sicurezza**

L'azienda ci ha comunicato i dati relativi al trend di rapine (44 rapine nel periodo aprile 2009-aprile 2010, contro le 47 dei dodici mesi precedenti).

Un dato preoccupante, tenuto conto che il dato nazionale aziendale è di una diminuzione dell'8% nel 2009, con una percentuale rapine sportelli del 6,8% e che i dati del settore interbancario, in provincia di Milano, rappresentano una diminuzione del 19% degli eventi criminosi.

La nostra Area non riduce le rapine, anno 2008 su anno 2009, ed ha una percentuale del 15,8% rispetto appunto al 6,8 aziendale.

A fronte di questa situazione il progetto aziendale riguarda la ridefinizione degli standard di sicurezza (con l'accento sulla prevenzione, rispetto alla correzione dopo l'evento). Le leve sono la diminuzione del contante disponibile, l'ampliamento dei nuovi sistemi di vigilanza GSS con guardia virtuale e SCIF (7 ad oggi gli steward controllo ingressi filiale) e la formazione dei colleghi rispetto all'attuazione delle corrette procedure di sicurezza. In questa direzione sono stati già effettuati 114 interventi sugli standard di sicurezza in 110 filiali dell'Area.

*Ribadendo la centralità della sicurezza di colleghi e clienti è, con chiara evidenza, preoccupante il trend nella nostra Area, in particolare riguardo l'aumento delle rapine di lunga durata effettuate con entrata attraverso il perimetro.*

*Pur considerando positivamente i nuovi sistemi di vigilanza in sperimentazione, non li riteniamo una risposta esaustiva al problema sicurezza. Positiva è la valutazione sulla necessità di formazione che, in ogni caso, va ampliata e accelerata.*

*Finalmente possiamo anche concordare con l'Azienda sulla valutazione dell'inadeguatezza della guardiania dinamica (che va quanto meno rivista e ripensata): il progetto Monza-Brianza, che si basava soprattutto sull'utilizzo di questo strumento di deterrenza ha prodotto un aumento del 77% delle rapine sul quel territorio (da 9 a 16).*

#### **Sistema Incentivante**

*È stato espresso all'Azienda tutto il malessere e lo sconcerto dei colleghi che si sono trovati, incomprensibilmente, a pochi giorni dall'erogazione del sistema incentivante, a scoprire (dalle nostre comunicazioni, da improvvisate riunioni dei direttori ma mai da comunicazioni chiare, trasparenti e scritte dell'Azienda) che non avrebbero percepito quanto la circolare aziendale e le percentuali riportate dalla valutazione determinavano.*

*A fine incontro è stata sollecitata una risposta alla rilevazione da parte delle OO.SS. di comportamenti non corretti riguardo la contazione moneta da parte del service incaricato.*

***E' assolutamente necessario affrontare il tema degli organici e dell'organizzazione del lavoro, per questo a settembre cercheremo di riaprire il confronto con la Direzione di Area.***

I COORDINATORI TERRITORIALI AREA MILANO PROVINCIA  
FABI – FIBA CISL – FISAC CGIL – SILCEA – SINFUB- UILCA