

**FISAC
CGIL**

**COORDINAMENTO
TOSCANA UMBRIA
GRUPPO INTESA SANPAOLO**



Informativa Coordinamento Toscana del 15/06/2010

Come preannunciato, approfondiamo parte dei contenuti che hanno costituito l'oggetto dell'[incontro del 28 maggio](#) e dell'assemblea di Firenze dell'11 giugno.

Dimensionamento dei punti operativi

SMART (Sistema Misurazione Assorbimento Risorse Target) e ancor prima la procedura di "portafogliazione", costituiscono il presupposto operativo dei recenti trasferimenti di diverse figure professionali dalla rete ISP alle filiali CRF.

In particolare l'applicazione della procedura aziendale [SMART](#) sul perimetro dell'intera Banca dei Territori ha rilevato su un organico complessivo di 12.000 assistenti alla clientela, una "eccedenza" di 882 addetti. Nella nostra Direzione Regionale la stessa simulazione operata solo all'interno della rete ISP, ha individuato 120/140 risorse eccedenti ricollocate in gran parte su CRF.

Simulazioni che risolvono le lavorazioni di filiale e i processi aziendali in maniera parziale e alla stregua di processi seriali e standardizzati, sono riduttive e fondamentalmente discrezionali: i risultati delle stesse dipendono dalla definizione iniziale del modello (in passato il "fuori organico" consentiva una qualche forma di ponderazione!).

La procedura non è stata *al momento* applicata alla rete CRF per l'indisponibilità di dati statistici omogenei richiesti dal simulatore, il quale necessita di una profondità temporale di almeno 12 mesi (la migrazione della rete CRF nell'ambiente target è terminata nel luglio 2009).

Al di là delle questioni metodologiche se il maggiore numero di lavorazioni allo sportello è un indicatore che misura i carichi di lavoro, parimenti la simulazione ha rivelato in maniera omogenea, l'esistenza di differenti tipologie di clientela tra le due reti.

La riorganizzazione attuale opererà di conseguenza anche sulle abitudini dell'utenza, la quale in presenza di un *ridimensionamento* del servizio offerto sarà indotta a cambiare il proprio comportamento o a privilegiare altri canali di offerta dello stesso servizio.

La stagione delle ristrutturazioni permanenti

Le procedure citate sono riconducibili ad una strategia volta a snellire gli sportelli, obiettivo che l'aggravarsi della crisi economica e la conseguente contrazione dei margini del settore bancario rendono più urgente.

Gli “efficientamenti” che nell’immediatezza delle fusioni impattano in primo luogo sulle strutture centrali e sulle loro articolazioni (vedi anche le recenti razionalizzazioni del Centro Corporate di Prato e dei Nuclei Back-Office, nonché l’annunciata riorganizzazione del ramo d’azienda costituito dalla divisione Private in CRF), investono anche l’anello terminale della distribuzione: le filiali retail ed imprese.

Il generale malessere dei lavoratori all’interno del nostro gruppo ha proprie specificità che risiedono nelle continue riorganizzazioni che si susseguono senza sosta e che stanno sottoponendo a forte stress l’organizzazione interna. Tali processi, se non vogliono palesarsi esclusivamente come mero strumento ottimizzato di riduzione dei costi, dovrebbero quantomeno trovare adeguati meccanismi di flessibilità e di bilanciamento sui diversi territori¹.

In uno scenario dove la continua erosione degli organici inaridisce sempre di più la *risorsa tempo*, siamo al tramonto di un modello di filiale che oltre ad essere luogo di produzione è anche spazio di “relazione” tra la clientela ed il personale? relazione su cui si è fondata sinora la dimensione fiduciaria e commerciale dell’azienda.

Se le banche negli ultimi anni hanno in qualche modo contrastato il proprio declino reputazionale e d’immagine, è stato proprio in virtù di un meccanismo che ancora privilegiava l’importanza del dialogo con il cliente. Ed è evidente che il ribaltamento di tale modello o quanto meno la limitazione dello stesso a segmenti parziali di utenza, dovrebbe preoccupare non soltanto i lavoratori.

Razionalizzazione degli sportelli della rete

La razionalizzazione territoriale dei punti operativi risulta in ritardo sulla tabella di marcia delle priorità aziendali.

Filiali prospicienti continuano a coesistere su tutta la regione, presumibilmente nella speranza di una ripresa del mercato che possa valorizzare al meglio assets aziendali e politici, in tal modo procrastinando o eludendo la soluzione delle problematiche legate agli organici e alle condizioni lavorative dei colleghi, che troverebbero parziale soluzione con gli accorpamenti.

L’acquisizione dei 50 sportelli ex Banca Toscana sulla costa tirrenica ha la precedenza, e se risponde a strategie di espansione territoriale al tempo stesso evoca - non solo al nostro neo Direttore Generale – strategie più articolate in merito al business citato.

L’imminente cessione degli sportelli al Credit Agricole è altra complessa partita degli assetti di potere dell’industria bancaria nazionale che ci riguarda da vicino: ovviamente nel chiacchiericcio interno, artatamente alimentato da “sindacalisti” accreditati, tiene banco solamente per i risvolti gossipari e demagogici (...*questa filiale è nell’elenco, quest’altra no!*) e non per le ragionevoli preoccupazioni dei colleghi o per la costruzione di reali tutele.

¹ La Dott.ssa Ordasso presente all’incontro del 28 maggio u.s. ha ammesso la possibilità di deroga ai criteri SMART per opportunità di sviluppo commerciale delle filiali, debitamente rappresentate e sostenute dai Direttori interessati agli specialisti del personale.

Distacchi dei colleghi

Ad oggi sono 58, su una platea potenziale di 120/140, i colleghi trasferiti dopo le risultanze della procedura SMART; la mobilità – in conseguenza del passaggio di rete - è agita con la formula del [distacco](#).

I trasferimenti che oltre a colmare vuoti di organico di norma consentono anche di integrare le diverse “culture” aziendali, nella specifica circostanza appaiono abdicare a questa funzione. I colleghi che arrivano sono percepiti (sia ben chiaro: in perfetta buona fede!) *rigidi* rispetto all’interpretazione delle normative e delle procedure!

Non possiamo non riconoscere che in più di un caso la mobilità recente ha consentito di dare soluzione a richieste in sospenso da tempo, realizzato riavvicinamenti familiari, conciliato conferme di contratti part-time, etc. Parimenti non poche sono le situazioni in cui si sono generati disagi, mal comprensioni, ricadute sulle filiali ridimensionate, ed in generale criticità che manifesteranno il loro apice durante le ferie estive.

Come più volte ribadito, la nostra valutazione è che si tratta di una manovra fragile, in parte sbilanciata e su cui si dovrà necessariamente rimettere le mani. Auspicabile sarebbe nell’immediato la costituzione di una task force per far fronte alle sostituzioni, ma anche questa soluzione appare oggi un miraggio!

Poli Back-Office e riequilibrio degli organici

Secondo le recenti comunicazioni aziendali al 30 aprile sono operativi su scala nazionale 27 Poli territoriali (i quali comprendono i nuclei di Torino e di Potenza). Il 5 luglio verrà attivato il polo di Lecce con iniziale dimensionamento di circa 100 persone.

E’ pertanto compiutamente strutturata la strategia aziendale di ricondurre buona parte delle lavorazioni “amministrative” fuori dal perimetro delle filiali, che si vorrebbero idealmente sempre più connotate in chiave commerciale ma che di fatto sono tuttora gravate da molteplici appesantimenti burocratici.

Il progressivo allargamento degli ambiti di operatività dei poli suddetti, determinato dallo smistamento sugli stessi delle attività attualmente radicate in filiale, potranno consentire all’azienda di “liberare” risorse rete (connotate da un maggior costo) e in altro modo giustificare ulteriori futuri ridimensionamenti degli sportelli.

All’interno dei poli, dove la redistribuzione su tutta la scala nazionale dei picchi di carico delle attività è realtà costitutiva degli stessi, appaiono macroscopicamente evidenti i vantaggi di dirottare le attività delle rete ai poli di back office dove sono in parte possibili trattamenti economici ridotti.

Chiusura Centri Domus

La dismissione dei Centri Domus sta per arrivare al capolinea. Come nel famoso romanzo di Marquez la volontà di uccidere il protagonista viene annunciata dai fratelli Vicario a tutto il paese, ma il destino appare fatalmente inevitabile e il delitto si compie.

[Quali saranno i vantaggi per la rete? nessuno!](#)

Il 3 giugno ha chiuso il Centro Domus di Firenze, mentre per Perugia e Lucca la data inizialmente indicata al 5 luglio slitta al 9 agosto per far fronte alle lavorazioni in sospeso. Ad oggi sono 106 le filiali che l'azienda definisce autonome e pertanto abilitate all'intero processo (9 ISP, 51 CRF, 13 CRPT, 18 CRSP e ben 15 CR Civitavecchia su un totale di 30 filiali!!).

Sono state messe in condizione di far fronte alle nuove incombenze? Ce la faranno a reggere l'impatto? Molti sono i dubbi e le perplessità che emergono dalla rete!

Nel frattempo i colleghi cercano di anticipare il trasferimento di quante più pratiche sui Domus ancora in piedi, provocandone la saturazione e lo slittamento riorganizzativo: *di tutte le razionalizzazioni la meno razionale!*

Stabilizzazione dei tempi determinati

Su scala nazionale e in relativa proporzione sul nostro territorio, le prospettive di stabilizzazione dei tempi determinati sono condizionate da quanto evidenziato all'inizio di questo comunicato: secondo le risultanze aziendali 882 colleghi assistenti alla clientela risultano eccedenti!

Si tratta di una rappresentazione che non condividiamo, per adesso limitata al dimensionamento di una specifica figura, domani estensibile "algoritmicamente" ad altri ruoli professionali?

Le opportunità di nuova occupazione e quindi di riassorbimento dei tempi determinati risentono indirettamente anche se in maniera meno significativa delle razionalizzazioni dei Centri Corporate, delle Filiali Imprese e dei Centri Domus; in prospettiva ravvicinata e più specificamente nel nostro territorio potranno anche esser condizionati dalla riorganizzazione delle filiali Private della CRF.

La situazione della rete rende sempre più urgente dare seguito a nuove assunzioni le quali devono avere come obiettivo prioritario la stabilizzazione dei tempi determinati che hanno cessato la loro prestazione di lavoro e/o che sono tuttora in servizio.

Firenze, 15/06/2010

**Il Coordinamento Fisac CGIL GRUPPO INTESASANPAOLO
Area Firenze e Casse e Area Toscana Umbria**

Per contattare le Rsa Fisac Cgil in Toscana vedi i i seguenti link:

<http://www.fisac.net/intesasanpaolo/doc/rsacarifi.pdf>

<http://www.fisac.net/intesasanpaolo/doc/rsatuf.pdf>