



*Coordinamenti Area Torino e provincia*

## **L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO IN AREA TORINO E PROVINCIA**

Il 15 novembre si è tenuto il previsto incontro con l'Azienda per gli approfondimenti in merito alle ricadute sul nostro territorio dell'applicazione del piano di Impresa 2011 – 2013 e del nuovo modello di servizio in Banca dei territori.

### **I DATI**

Come ormai noto il piano d'impresa 2011 – 2013 prevede un forte incremento delle attività commerciali con l'obiettivo di aumentare velocemente i "ricavi" della banca.

Le risorse a supporto delle nuove attività saranno reperite attraverso un piano di efficientamento sia delle Strutture centrali che della Rete.

A livello Centrale è stato presentato al Sindacato il piano globale, dettagliato nell'incontro del 9 novembre scorso a Milano, con le aree di intervento dalle quali saranno fatti i recuperi del personale nonché le attività primarie alle quali queste risorse saranno dedicate.

Vediamo cosa significa nei fatti, per la nostra Area, l'applicazione di questo ambizioso e complicato progetto.

**Nell'ambito del triennio** in Area TO e Provincia 303 risorse sono "liberabili" attraverso:

- diminuzione dell'attività transazionale (nel triennio precedente, 2008-2010, l'attività transazionale è diminuita del 35%, l'anno in corso appare in linea con questo andamento e con previsioni di ulteriori diminuzioni nel prossimo futuro);
- ulteriore accentramento dell'attività transazionale su ISGS (la nostra area è un fanalino di coda nell'accentramento delle attività amministrative, con circa il 20% contro il circa 40% delle aree di riferimento);
- implementazione di utilizzo dei canali alternativi;
- chiusura e accorpamenti di filiali; per altro pur non entrando nel dettaglio l'Azienda ha dichiarato che sul nostro territorio questo tipo di intervento sarà minimale sia come spostamenti territoriali del personale sia come numero di filiali interessate
- aggiornamenti di procedure da parte dell'Information Technology che contribuirà ad alleggerire gli adempimenti in filiale con ulteriore liberazione di risorse a favore del commerciale.

Le risorse saranno dedicate in sintonia con il nuovo modello di servizio ad attività commerciali che sono state così dettagliate:

- attività di Banca Assicurazione: circa 39 risorse sono già state individuate per ricoprire attività di Banca Assicurazione; saranno in aula dopo il 21 di novembre;
- gestione clientela Base e giovani: circa 28 risorse individuate; per questo progetto sarà necessario attendere la prevista segmentazione della clientela che al momento non è ancora disponibile ma verrà attuata entro il 31 dicembre 2011;

- supporto Remoto ad investimenti: 5 persone andranno ad implementare il personale ad oggi dedicato a questa attività; tempi previsti entro il 31 dicembre 2011;
- Small Business: 12 risorse con portafogli “scarichi” (non congrui) con obiettivo di implementarli con nuova clientela da acquisire e gestire; l’avvio di questa attività è prevista entro il 31 dicembre 2011;
- rafforzamento presidio credito problematico: 3 risorse entro il 31 dicembre 2011
- gestione clientela Imprese: 4 risorse, progetto simile allo Small Business ma al momento non in procinto di partenza.

Al momento l’unico progetto in fase di rapida attuazione è quello dedicato all’attività di Banca assicurazione, area di business particolarmente interessante per la nostra banca.

Entro il 31 dicembre 2011 il personale coinvolto nelle nuove attività commerciali e riveniente dagli efficientamenti attuati dall’Azienda sarà complessivamente di 121 risorse.

Durante l’incontro ci è stato inoltre comunicato che in Area Torino le adesioni della parte A dell’esodo sono di 48 persone di cui 19 in uscita al 31 dicembre 2011

## **LE NOSTRE OSSERVAZIONI**

Dal piano presentatoci risulta chiaro che la profonda riorganizzazione in atto coinvolgerà nei fatti un numero rilevante di colleghi non fosse altro che per la necessità di coinvolgere risorse “intermedie” nel percorso di riconversione per garantire adeguati profili alle nuove attività commerciali. Così potranno esserci passaggi da Assistenti alla Clientela a Gestori Famiglie; da Gestore Famiglie a Specialista/Esperti da gestori Famiglie a Personal, da Personal a Small Business in una sorta di “Effetto Domino”.

**Innanzitutto abbiamo contestato che l’ulteriore accentramento di attività transazionali produca di per sé una proporzionale liberazione di risorse.** L’inoltro della documentazione non è certo a tempo zero e le attività di gestione delle eccezioni e degli errori relativi alle transazioni in lavorazione accentrata rimangono comunque a carico delle filiali, spesso con aggravii di tempo che riducono fortemente il beneficio dell’accentramento.

**Abbiamo anche chiesto di poter accedere a dati più analitici che possano supportare l’enunciato di una diminuzione del 35% della complessiva operatività transazionale.**

**Poi, a fronte di interpretazioni più o meno fantasiose che stanno circolando a seguito dei colloqui dell’Area con alcuni colleghi da avviare al percorso formativo per Specialista Banca Assicurazione** (i percorsi attuali vengono interrotti e non ce ne saranno altri, tutti i percorsi non ci saranno più, ecc.), **abbiamo chiesto all’Azienda la sua interpretazione ufficiale della vicenda.**

L’Azienda ha dichiarato che i lavoratori con un percorso professionale attualmente in atto (es. gestore famiglie) che verranno indirizzati a mansioni previste dal nuovo modello di servizio ancora da “trattare” sotto l’aspetto dell’inquadramento (es. Banca assicurazione) ricadono nella normativa vigente “sull’interruzione del percorso professionale” che riportiamo testualmente:

*“ove l’assegnazione avvenga a ruolo non disciplinato nel presente accordo l’anzianità maturata nel ruolo di partenza sarà integralmente computata nel caso in cui all’interessato sia nuovamente attribuito il medesimo incarico (o incarico di pari o maggiore complessità) entro i 5 mesi successivi” (Accordo su Percorsi professionali e Inquadramenti del 29/01/09).*

**Poiché però il percorso negoziale sulla definizione delle previsioni per le nuove figure professionali introdotte dal nuovo modello di servizio (e più in generale per il rinnovo complessivo dell’accordo su inquadramenti e percorsi professionali) si aprirà a dicembre e dovrà completarsi entro marzo 2012, ad oggi è impossibile certificare quali saranno le regole applicabili ai nuovi ruoli proposti (pensiamo, nello specifico, all’attività di banca**

assicurazione). I lavoratori che l'Azienda intende coinvolgere dovranno quindi valutare la loro situazione alla luce della condizione di partenza, delle opportunità professionali, ma anche dell'attuale, sia pur transitoria, indeterminatazza normativa. Noi siamo ovviamente a disposizione dei colleghi per un confronto tempestivo e aggiornato e per fornire le consulenze del caso. Anzi vi invitiamo, come peraltro già state facendo, a contattarci ogni qualvolta verrete colloquiati dall'Area e in ogni occasione lo riteniate utile.

Abbiamo ancora affrontato il tema dei rinnovi dei Part Time che nella nostra osservazione avviene con modalità restrittive (allungamenti di orari di lavoro e riduzione dei periodi di durata). L'Area ha risposto che nei numeri i Part Time concessi non hanno subito variazione negando pressioni o proposte di rientri da parte dell'azienda. Vi chiediamo di segnalarci pressioni in tal senso.

Abbiamo anche richiesto all'Azienda la mappatura delle filiali della nostra area in base alla nuova classificazione del modello di Banca dei territori e approfondimenti sul destino di alcune figure professionali ecco le risposte:

- La mappatura al momento non è stata fatta così come manca l'individuazione sul nostro territorio delle filiali capofila.
- E' presumibile che i coordinatori del Personal e Small Business saranno dirottati verso altre mansioni ma, anche in questo caso siamo ancora in una fase "teorica".
- Non sono previsti ad oggi uscite dalle sedi centrali a favore della rete.

Infine abbiamo sollecitato la Direzione regionale e cogliere l'opportunità delle uscite e della complessiva riorganizzazione per muovere le liste di trasferimento verso le zone più "calde". Abbiamo avuto una parziale apertura la cui concreta applicazione sarà per noi uno degli elementi di valutazione dell'atteggiamento aziendale in questa complicata fase.

**E' evidente che la situazione attuale, e futura, richiederà un grande sforzo da parte dei colleghi.**

**Oltre a ciò, si aggiunge il problema che, spesso, l'Azienda non mette a disposizione dei colleghi le informazioni necessarie per poter prendere una decisione consapevole sul proprio futuro professionale.**

**Come Sindacato ci chiediamo, con queste premesse, quale successo possa avere il processo in atto. Proprio con questa consapevolezza, da parte nostra c'è il massimo impegno volto a bloccare iniziative estemporanee e forzature contrattuali e, al momento stesso, cerchiamo di essere nei confronti dei colleghi sempre tempestivi nel reperire e divulgare tutte le informazioni utili. Ovviamente sempre con la vostra preziosa collaborazione!**

Di tutto questo parleremo nelle assemblee che inizieranno in Area già da venerdì 18 novembre prossimo.

Torino, 16 novembre 2011

**DIRCREDITO – FAB – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SIBNFUB – UGL – UILCA  
Area Torino e provincia Intesa Sanpaolo**