



## *Coordinamenti Area Torino e provincia*

### **L'organizzazione del lavoro cambia, il caos impera**

In Area Torino e Provincia, da inizio gennaio 2012, siamo in attesa del nuovo Responsabile del Personale di Area poiché il predecessore è andato in esodo a fine dicembre. Per questa ragione tutte le informazioni raccolte derivano dal prezioso confronto che, all'indomani delle assemblee svolte in Torino e provincia a dicembre 2011, abbiamo con i colleghi e le colleghe.

Qui di seguito vi forniamo un "report" dell'attuale situazione in Area, per poter fare con voi il punto della situazione sulle informazioni che abbiamo raccolto e sulle molte domande ancora senza risposta.

#### **PERSONAL**

Il nuovo sistema di composizione dei portafogli ha causato una diminuzione dei portafogli Personal e un considerevole aumento dei portafogli family.

Così ad oggi sono ancora in corso i colloqui con il Personale di Area allo scopo di trovare colleghi/e disponibili a trasferimenti, principalmente in filiali piccole, per mantenere lo stesso ruolo o, peggio ancora, disponibili ad un demansionamento per ricoprire i ruoli di gestori family mancanti.

**Insomma, anche questa volta, la chiarezza e la trasparenza circa il metodo di composizione dei portafogli e la loro successiva attribuzione è discutibile.**

#### **FAMIGLIA**

Dalle nostre informazioni risulterebbe un numero molto rilevante di gestori famiglie mancanti rispetto al numero dei portafogli disponibili.

Questi ultimi verrebbero attribuiti ai direttori o ai coordinatori commerciali (per un tempo imprecisato e con un grande punto interrogativo circa la loro futura destinazione).

Ci pare improbabile che ci possano essere dei recuperi ulteriori dagli assistenti alla clientela, visto che, negli ultimi mesi l'enorme afflusso di clientela nelle filiali, già con gli organici ridotti all'osso, trasforma il "progetto di gestire in pool la clientela non portafogliata" una pura illusione.

Inoltre, il così detto "riorientamento" dei 15 colleghi/e recuperati dall'amministrativo (il cui lavoro è stato redistribuito sui gestori famiglie ma non in tutti i casi) oltre ad avere creato delle situazioni di paradosso (colleghe che già svolgevano mansioni di cassa e che si trovavano a fare lavori amministrativi, sono stati considerati da riorientare!), sicuramente non ha centrato l'obiettivo di coprire le esigenze di gestori famiglie.

**La nostra opinione è che anche nelle filiali grandi, non si riuscirà a gestire il così detto "pool" con il risultato di una ulteriore disaffezione da parte di quella clientela che già faticosamente e giornalmente i colleghi/e cercano di evitare di perdere.**

#### **COORDINATORI**

Gli ex coordinatori small, personal, famiglie vivono con amarezza il naufragare delle loro aspettative di crescita professionale: ovviamente non tutti sono diventati o diventeranno direttori di filiale, non tutti sono passati o passeranno nel nuovo ruolo di Coordinatore commerciale nelle filiali più grandi.

**Sono ancora una volta oscuri i criteri** adottati sia per l'individuazione dei Coordinatori Commerciali che per la figura del Referente Operativo, ma soprattutto il grande dilemma è definire quali siano le così dette Filiali Medie complesse e le Filiali Capofila del modello "a Grappolo" dal momento che il documento aziendale intitolato "Le novità del Modello di Servizio Privati" le

assimila, nella classificazione, alle Filiali Grandi con la medesima struttura "standard" ossia con Direttore, Coordinatore Commerciale e Referente Operativo.

### **ESPERTO BANCASSICURAZIONE**

In questa nuova figura sono stati inseriti colleghi già inquadrati 3Area 4Livello, colleghi che erano nel percorso professionale famiglia, colleghi apprendisti che devono ancora essere confermati (!). Ci viene riferito inoltre dai colleghi che il loro ruolo non è tanto "vendere" il prodotto assicurativo, ma "far vendere" agli altri colleghi.

Ci sorge allora qualche legittimo dubbio circa il termine "esperto" dato che normalmente questo aggettivo viene utilizzato per le figure di supporto ai colleghi, e le domanda sono:

**quale mansione ha questo collega ? Quale la sua reale professionalità? E soprattutto quali sono le sue prospettive di carriera?**

### **ESPERTO CASA**

sempre nel documento aziendale che definisce il nuovo modello di servizio privati viene citata questa figura per le filiali in cui sarà presente il punto casa. Di fatto non è ancora chiaro il vero ruolo di questa nuova figura: sarà un commerciale? sarà, finalmente, il riconoscimento della figura dell'addetto mutui da sempre presente in rete e mai riconosciuta dall'azienda?

e qui si innesta l'annoso problema della gestione della delicata materia dei mutui.

- chi li fa, tutti o uno "specialista"?
- dove, in filiale o ai back office?
- e le recentissime filiali autonome sui mutui, che fine faranno?
- e ai colleghi ex assistenti alla clientela che oggi si occupano in via pressoché esclusiva di mutui ma sono considerati "gestori family" per via del neanche tanto piccolo problema delle abilitazioni, cosa sarà detto oggi che la rete ha "fame" proprio di quella mansione in cui loro sono inseriti ma che, per il sistema centralizzato sono dedicati alle famiglie?

•

**Molte domande, ancora nessuna risposta.**

### **IMPRESE**

Esiste grande confusione sul concetto di "accorpamento" e "presidio territoriale".

Infatti, a seconda delle filiali Imprese interessate, la riorganizzazione sembra essere talvolta solo gestionale con i colleghi interessati che continuano a lavorare nel medesimo luogo ma di fatto dipendono operativamente da altri direttori. In altre situazioni viene già riferito ai colleghi/e coinvolti che potrebbero ritornare alla Filiale Impresa di provenienza! (dopo che sono stati spostati magari da pochi mesi...).

**Questi dati, raccolti e analizzati tra i lavoratori, dimostrano ancora una volta che l'applicazione del nuovo modello di servizio sul territorio smentisce le assicurazioni, ricevute nelle varie sessioni d'informativa tra i sindacati e la Banca a livello centrale, in merito alla ricerca di soluzioni rispettose dei lavoratori coinvolti e della loro professionalità.**

**L'applicazione non corretta del modello organizzativo crea confusione e incertezze e noi ci faremo parte attiva di tutte le problematiche nei confronti della Direzione di Area nel prossimo incontro di Febbraio su cui daremo tempestiva informazione.**

Torino, 30/01/12