

Modello di servizio: profondi cambiamenti

Nell'incontro di oggi l'Azienda, rispondendo alle richieste di chiarimento delle Organizzazioni Sindacali in merito al Modello di servizio, ha comunicato importanti modifiche definendole semplicemente "alcune precisazioni".

Filiali Capofila e a grappolo: non si fanno più, si era frainteso

Nell'ultimo incontro del 26 gennaio l'Azienda ci ha comunicato che la partenza del primo lotto di filiali secondo il "modello a grappolo" (con numeri precisi di 56 filiali Capofila e 166 filiali a Grappolo) slittava a metà febbraio. Oggi, alla nostra richiesta di quando sarebbero partite, l'Azienda ha risposto che non partiranno più, poiché è stata "frintesa" questa ipotesi di riorganizzazione creando troppa confusione. Le filiali riportano tutte all'Area, gli interventi di sostituzione del personale sono gestiti solo dall'Area, ecc.

Referenti Operativi: questo ruolo non sarà previsto

Le attività di controllo continueranno a essere svolte dai direttori di filiale e, per i controlli "delegabili", dalle specifiche strutture di Area. Quindi questo "nuovo ruolo", che in numerose filiali è già partito, verrà meno nelle prossime ore. Peccato che erano già stati inseriti dei colleghi, spesso già Coordinatori Famiglie, che hanno dovuto cambiare mansione su questa attività e che ora verranno di nuovo contattati dei responsabili del personale di Area: **ma con quale prospettiva professionale e con quale credibilità verranno fatti questi colloqui?**

Gestori Small Business Multifiliale: rimane l'attuale situazione

Venendo meno le filiali Capofila e a grappolo, non ci sarà alcun cambiamento: permane la figura di Gestore Small Business che in alcuni casi gestisce clienti anche di altre filiali.

Filiali medie "complesse": non esistono e non esisteranno

La classificazione delle filiali in filiali Grandi, Medie e Piccole non prevede nessuna altra distinzione. Non sono più definite le filiali medie "complesse", visto che erano state citate nelle precedenti illustrazioni del Modello di servizio per l'attivazione del referente operativo (ruolo non più previsto).

Esperti Bancassicurazione e Casa: molta confusione

L'Azienda in questo incontro ha spiegato che nelle filiali dove ci sono già conoscenze diffuse tra i colleghi non servirà individuare queste figure di "esperti"; al contrario, verranno individuate nelle filiali dove serve sviluppare queste attività.

Il fixing di oggi prevede che:

- gli esperti bancassicurazione potrebbero essere individuati nelle filiali grandi, non hanno portafoglio clienti, possono operare a supporto di più filiali (con quale logica non è dato però sapere);
- per gli esperti casa, l'azienda sta ancora facendo delle valutazioni su attività e perimetro e non ne prevede l'individuazione nel primo semestre.

Portafogliazione

Nel primo incontro con il Direttore Generale di illustrazione del nuovo modello di servizio, avevamo accolto positivamente la scelta di una diminuzione del numero dei clienti per portafoglio, del superamento del concetto di “cliente equivalente” per la definizione del numero dei clienti gestiti, della gestione “in monte” della clientela base e giovani. Abbiamo denunciato, via via che veniva applicata la nuova portafogliazione, la distanza da quello che era stato illustrato.

Ora il colpo di scena: i clienti famiglie base e giovani, da gennaio portafogliati “in monte” alla filiale, verranno progressivamente assegnati individualmente ad assistenti alla clientela, con la motivazione di un migliore presidio commerciale.

In merito poi ai criteri di portafogliazione, oggi ci è stato illustrato che:

- i portafogli sono stati costruiti in base a numeri di clienti “pesati” (quindi il singolo cliente viene conteggiato in base a un “peso” differenziato in base al patrimonio interno ed esterno alla banca e ai comportamenti)
- il dimensionamento target dei portafogli è di 400 clienti “pesati” per gestore famiglia e di 280 per gestore personal (l’azienda ha liquidato come “refuso” l’indicazione di 180 clienti per il gestore personal comunicato nelle slides dell’incontro del 2 novembre, smentendo quindi la riduzione rispetto ai 240 clienti equivalenti medi di prima)
- la priorità per l’azienda è l’assegnazione dei portafogli “scoperti” per effetto della nuova portafogliazione, e quindi stanno monitorando costantemente la situazione. Nonostante l’affermazione, non stiamo verificando nelle Aree significative diminuzioni dei portafogli “scoperti”.

L’azienda non ha risposto invece in merito alla situazione in cui si sono trovate molte filiali dove è venuto meno un portafoglio e la clientela è stata suddivisa sugli altri portafogli: è successo che nelle filiali dove era già uscito un gestore dalla filiale non è stato suddiviso questo portafoglio ma quello di altro gestore (con enorme difficoltà a gestire clientela, solitamente personal).

Coordinatori commerciali: quando si dice che c’è chiarezza...

Per l’Azienda il numero di 7 assistenti alla clientela e gestori famiglie è solo un dato **indicativo** fornito alle Aree per l’individuazione del Coordinatore commerciali, ma deve essere ancora definito.

Filiali Imprese: lo studio è ancora in corso

Al momento non vi sono novità e continua la confusione.

Chiusure/accorpamenti filiali

Il piano industriale ha previsto la chiusura/accorpamento di circa 450 filiali: oggi ci è stato comunicato che dobbiamo iniziare a conteggiarle da aprile 2011 (data del Piano).

Nessun altro dato ci è stato fornito.

*Noi non mettiamo in discussione la facoltà dell’azienda di organizzare la propria attività, definendo nuovi modelli di servizio o “affinando” quelli esistenti. **Non può però non tener conto dei lavoratori e delle lavoratrici, delle loro professionalità e delle loro aspettative.***

Con quale credibilità può pensare di gestire i colleghi, che ogni volta vengono coinvolti nei cambiamenti organizzativi che durano meno di un foglio di calendario, come ad esempio sta avvenendo per i referenti operativi?

Con quale credibilità può dire di affrontare le criticità applicative di questo modello di servizio?

In questa situazione, ribadiamo con forza la richiesta delle Segreterie Unitarie di Gruppo della conferma degli accordi di armonizzazione e la salvaguardia dei percorsi professionali in essere.

Milano, 22 febbraio 2012

SEGRETERIA FISAC-CGIL DI GRUPPO INTESA SANPAOLO