



# IL VALZER DEI MODELLI

Il 28 febbraio si è tenuto il primo incontro trimestrale del 2012 tra le OO SS e la Direzione dell'Area Milano Provincia.

## **NOVITA' SUL MODELLO DI SERVIZIO**

A pochi giorni dall'incontro del 22/2, quando l'Azienda aveva comunicato con "alcune precisazioni" l'affinamento... l'evoluzione...l'adeguamento del nuovo modello di servizio, **l'Azienda ci ha illustrato le seguenti novità:** cancellate le Filiali Capofila ed a Grappolo (è stato un fraintendimento...), revocato il ruolo dei Referenti Operativi (malgrado il trasferimento di colleghi per ricoprire il ruolo...collegi per i quali la prospettiva professionale resta ad oggi un mistero), la "Filiale media complessa" è stata solo un fantasma passeggero (Filiali medie, da 7 a 19 collegi, rischiano di non avere ruoli di coordinamento oltre al Direttore), Esperti Bancassicurazione (...e gli Esperti Casa?) che proseguono all'insegna della più completa confusione, ricerca nell'ambito dei Gestori Personal di una cinquantina di collegi volontari che si dedicheranno all'Offerta Fuori Sede usufruendo di una specifica formazione prima presso l'SDA Bocconi e poi col conseguimento del patentino da Promotore Finanziario.

Come OO.SS. non abbiamo potuto tacere il nostro sconcerto di fronte all'inaffidabilità dell'Azienda che a livello centrale decide di cambiare rotta in un processo di riorganizzazione già esecutivamente avviato che causa evidenti incertezze e macroscopiche penalizzazioni nei confronti delle colleghe e dei colleghi.

## **I PROBLEMI DELL'AREA**

**Nella nostra Area, dopo l'avvicendamento di un consistente numero di Direttori, nelle Filiali di piccole dimensioni ci si avvia verso la stabilizzazione; al contrario, nelle Filiali grandi si vive l'improvvisazione: una riportafogliazione calata dall'alto crea discontinuità nei rapporti tra clienti e gestori e rende difficili i dati di lettura dei portafogli non presidiati per la lavorazione delle scadenze e l'accorpamento di portafogli personal nelle Filiali grandi è funzionale solo al togliere future opportunità di crescita professionale. Le OO.SS. hanno anche chiesto di conoscere l'algoritmo di calcolo di pesatura del cliente per poter verificare ritmi e carichi di lavoro; hanno anche denunciato il fatto che la mancanza di personale soprattutto tra i Gestori Famiglie non potrà essere risolta con spostamenti transitori e tardivi di colleghi, inefficaci per un presidio commerciale concreto.**

In questa situazione l'intervento del Direttore di Area è stato pragmatico nella lettura dei dati e concreto nel delineare un aiuto sulla via d'uscita: dopo aver toccato gli argomenti oggi in agenda (recessione, liquidità, costo della raccolta, ridimensionamento costo del credito), il Direttore di Area, cercando di rafforzare le ragioni a sostegno del nuovo modello di servizio e della gestione

proattiva della clientela ha anche illustrato i criteri che ha messo in campo la Direzione Regionale nella definizione dei nuovi Coordinamenti di Mercato.

Il numero dei Coordinatori (11, più il coordinatore mercato imprese) è giustificato dalla volontà di mantenere ambiti territoriali limitati, omogenei sia per dimensione territoriali, per numerosità di filiali, per dati prodotti dalle filiali presenti. Anche il loro ruolo è conseguente a tale scelta in quanto la dimensione dei Mercati (tra 18 e 24 Filiali coordinate) permette una presenza significativa degli stessi nelle Filiali, consente un significativo decentramento delle riunioni e, una volta chiuso il processo di cambiamento, metterebbe i Coordinatori nelle condizioni di affiancare e supportare Direttori e Gestori.

**Come OO.SS., abbiamo a questo punto cercato di condividere la necessità di comportamenti ed atteggiamenti (commerciali e gestionali) univoci da parte dei Coordinatori di Mercato. La risposta del Capo Area, però, pur sottolineando la volontà di portare all'utilizzo di Abc, unico strumento di lavoro per monitorare appuntamenti e statisticare l'attività commerciale, si è sottratta ad un impegno stringente per eliminare le ben conosciute pratiche di pressione ("pizzini" nominativi, file previsionali e quanto la fantasia inventa per pressare i colleghi), limitandosi a definire "emergenze" simili atteggiamenti ed invitandoci alla denuncia dei casi.**

**Dobbiamo perciò reiterare ai colleghi l'invito ad informare le OOSS laddove permangono simili abitudini, sottolineando la mancanza di volontà dell'Area ad affrontare seriamente il problema, convinti che questo atteggiamento rappresenti una sostanziale copertura di atteggiamenti verso i colleghi oramai insopportabili, oltremodo controproducenti ed irrispettosi della dignità dei lavoratori.**

## **GLI ORIENTAMENTI**

Elenchiamo alcuni punti affrontati coi Responsabili del Personale di Regione e di Area, dove abbiamo riscontrato i seguenti intendimenti:

- Accorpamenti

Sono 5 gli accorpamenti di Filiali da effettuare il 12 marzo;

Pozzo D'Adda via carducci 12 accorpata su Pozzo D'Adda via da Vinci 11/b

Paderno Dugnano v.le della Repubblica accorpata su Paderno p.za della Resistenza

Cerro Maggiore p.zza SS. Cornelio e Cipriano accorpata su Cerro M. via Cavour 6

Monza sportello c.so Milano 52 accorpato su Monza via Cavallotti 5

Legnano c.so Sempione 223 accorpata su Legnano p.za IV Novembre Ang. corso Italia

- Sostituzioni

E' stato ribadito che la gestione delle sostituzioni (raggruppamenti di Filiali che gestiscono in sede decentrata la necessità di copertura per sostituzioni) continuerà con le modalità oggi conosciute.

- Nuovi Portafogli

Grande confusione è stata creata anche con la nuova assegnazione dei portafogli ai Gestori Personal che hanno visto in molte realtà, la riduzione di uno o più portafogli anche in filiali dove fino al giorno prima vi era un portafoglio scoperto. Ciò ha permesso di coprire alcune postazioni

assegnando un gestore ad altre filiali dove mancava un Personal, ma ha lasciato carichi di lavoro ormai insostenibili nelle Filiali grandi anche alla luce della necessità di gestire i clienti famiglie dei portafogli scoperti. Purtroppo alla nostra richiesta di conoscere i criteri di pesatura dei clienti per la composizione numerica dei portafogli, l'Area non ha saputo rispondere in quanto, a parte l'implementazione dei driver (prima era uno solo relativo alle attività finanziarie) l'algoritmo sottostante non è noto nemmeno a loro (ricordiamo che prima dovevano essere 180 clienti, poi sono diventati 280, mentre nella realtà ora il numero assegnato è molto superiore).

**Abbiamo ribadito la nostra perplessità sulla reale possibilità di gestione del portafoglio (derivante dalla riportafogliazione delle "famiglie") in "monte" da parte degli Assistenti alla Clientela. Perplessità che ovviamente aumenta dopo gli ultimi "affinamenti": graduale assegnazione di questo portafoglio ai singoli Assistenti.**

L'Area ha evidenziato la sua interpretazione della gradualità: si inizierà ad assegnare portafogli individuali ai colleghi che già oggi svolgono attività commerciale. Inoltre, è previsto qualche intervento a supporto delle filiali che hanno posizioni di gestore famiglia scoperte e difficoltà evidenti nella corretta gestione delle casse: alle prime 32 riconversioni da back office a front office se ne aggiungeranno altre 10, mentre sono già avvenuti 5-6 inserimenti da strutture centrali.

- Part Time

Nel condividere un atteggiamento gestionale ormai consolidato, che ci ha riportato ad affrontare le problematiche relative ai part time (rinnovi e nuove concessioni) su di un binario di sostanziale correttezza, **constatiamo positivamente la tendenziale riduzione del numero delle richieste in sospeso e la volontà di lavorare, per il suo progressivo azzeramento (ancorché i part-time offerti siano ancora di 30 o 32,5 ore).**

## **GLI AUSPICI**

Le OO.SS. hanno apprezzato l'intenzione dell'Area di intrattenere colloqui gestionali con tutti i Referenti Operativi già individuati, in attesa di una decisione sulle strutture di controllo decentrato, e hanno sottolineato l'importanza di mantenere, in filiali grandi ma anche medio-grandi, figure di supporto alla Direzione e agli assistenti alla clientela.

**Le OO.SS. di Milano Provincia hanno formalmente richiesto che, nel previsto confronto di rinnovo degli accordi di armonizzazione, si confermino ruoli e percorsi a partire dai colleghi che per intraprendere, su richiesta aziendale, il ruolo di Esperti Bancassicurazione, hanno dovuto abbandonare il percorso professionale di Gestori Famiglie.**

**Le incertezze e le tensioni causate da queste inefficienze organizzative devono avere una prospettiva di soluzione a breve.**

**Sesto S.G. 07/03/2012**

**I COORDINATORI TERRITORIALI AREA MILANO PROVINCIA**

**FABI – FIBA CISL – FISAC CGIL – SINFUB - UILCA**