



Modello di servizio e VAP

Dopo lo stravolgimento del nuovo modello di servizio comunicato a fine febbraio, nell'incontro di mercoledì 4 aprile l'Azienda ha comunicato alcuni "elementi evolutivi" del modello di filiale.

Portafogliazione su assistenti alla clientela

Nel primo incontro con il Direttore Generale di illustrazione del nuovo modello di servizio, avevamo accolto positivamente la scelta della gestione "in monte" della clientela base e giovani. L'Azienda ha deciso invece successivamente che questi clienti verranno assegnati individualmente ad assistenti alla clientela, con la motivazione di un migliore presidio commerciale.

Quindi entro il mese di maggio a circa 2.000 assistenti alla clientela, che hanno effettuato la formazione sulle attività commerciali, verrà assegnato un portafoglio di clientela base e giovani. Questi assistenti alla clientela saranno dedicati prevalentemente all'attività commerciale e, nei picchi di afflusso allo sportello, andranno a svolgere l'attività di cassa.

Come sindacato abbiamo denunciato la carenza di assistenti alla clientela in molte filiali, l'allungamento dei tempi di attesa per i clienti allo sportello di cassa, la diffusa mancanza di postazioni dedicate all'attività commerciale degli assistenti alla clientela con portafoglio nonché la mancanza addirittura di postazioni di cassa per supportare il servizio nei momenti di picchi di lavoro. Sparisce completamente nell'ipotesi aziendale qualsiasi logica di alternanza dei ruoli degli assistenti alla clientela e ancora una volta il progetto aziendale non è supportato da interventi organizzativi efficaci per rispondere alle esigenze della clientela e ai problemi operativi dei colleghi.

Gestori Small Business Multifiliale

Verranno individuati circa 100-150 nuovi Gestori Small Business Multifiliale, che si aggiungeranno ai circa 200 attuali, per ampliare il supporto delle filiali di piccole dimensioni.

Esperti Bancassicurazione

L'Azienda ha finalmente deciso (forse!?) su questa figura professionale: l'Esperto bancassicurazione è previsto nelle filiali grandi (quindi circa 280), non ha portafoglio clienti, può operare anche a supporto delle filiali limitrofe.

Coordinatori Commerciali

È stato confermato il ruolo di Coordinatore Commerciale nelle filiali con almeno 7 tra assistenti alla clientela e gestori famiglie (circa 870). Il Coordinatore non ha portafoglio clienti.

È evidente come questa figura corrisponda al precedente Coordinatore Famiglie, con un numero più alto di addetti da coordinare.

Responsabili Commerciali

L'Azienda ha comunicato la previsione di un nuovo ruolo di coordinamento nelle filiali grandi, con l'individuazione del Responsabile Commerciale (circa 280).

Il Responsabile Commerciale, che in queste filiali sarà anche il sostituto del direttore, avrà il compito di:

- coordinare l'attività commerciale dei Gestori Personal e Gestori Small Business;
- supportare il direttore nel monitoraggio e nella gestione dei rischi creditizi (quindi potrebbe avere anche deleghe in materia).

È evidente come questa figura somiglia fortemente al precedente Coordinatore Personal-Small Business.

Dopo il superamento dei Coordinatori Personal-Small Business e l'iniziale attivazione dei Referenti Operativi, l'individuazione dei Coordinatori Commerciali ed ora dei Responsabili Commerciali impone all'Azienda un'attenta gestione delle persone che hanno subito in questi ultimi mesi pesanti cambiamenti professionali. Come sindacato abbiamo chiesto che vengano rispettate le esperienze e le attitudini professionali dei colleghi coinvolti, dando risposte positive a coloro che si sono visti cambiare il proprio ruolo precedente (Coordinatori Famiglie e Coordinatori personal e small business).

Abbiamo denunciato la pericolosa deriva di inaffidabilità aziendale nei confronti del sindacato e, soprattutto, dei colleghi sull'evoluzione del modello di servizio. 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 delle lavoratrici e dei lavoratori, delle loro professionalità e delle loro aspettative.**

Il confronto che si dovrà sviluppare nel Gruppo sugli accordi di armonizzazione, dovrà prevedere la salvaguardia dei percorsi professionali in essere e la decorrenza dal momento dell'attribuzione dei nuovi ruoli e figure professionali.

VAP: il premio aziendale è dovuto!

Dopo la lettera di presentazione dei dati di bilancio pubblicata su Intranet con il ringraziamento dell'Amministrazione Delegata ai colleghi "per aver contribuito a questo successo", la dichiarazione dell'Azienda che non ci sarebbero le condizioni di bilancio per l'erogazione del premio aziendale è inaccettabile!

L'apertura della trattativa a partire dal 2 maggio, ottenuta grazie alla ferma presa di posizione unitaria, è un primo risultato fondamentale di un confronto che per noi dovrà concludersi con la definizione di un premio aziendale che deve dare risposte concrete all'impegno e allo sforzo straordinario che tutti i colleghi hanno dato per garantire adeguati livelli di raccolta e mantenere una buona qualità del credito.

Milano, 6 aprile 2012

SEGRETERIA FISAC-CGIL DI GRUPPO INTESA SANPAOLO