



INCONTRO TRIMESTRALE AREA MILANO CITTA' DEL 7 GIUGNO 2013

Venerdì 7 giugno 2013 si è svolto l'incontro trimestrale, aperto dall'intervento del Capo Area che ha descritto una situazione aziendale non negativa, in un contesto economico mai così difficile ma condizionato dal continuo aumento dei crediti problematici, tipico di tutto il settore bancario.

Secondo l'Azienda l'aumento dei crediti problematici, spesso relativi a finanziamenti di operazioni immobiliari che con criteri odierni non sarebbero praticabili, è causato dalla pesante crisi economica conseguente ad anni di "sbornia" finanziaria ma soprattutto, a nostro avviso, dalle modalità di concessione del credito nei passati periodi di "euforia finanziaria".

La percezione è che il flusso di crediti problematici o non concedibili sia talmente elevato da condizionare pesantemente il raggiungimento dei budget, per anni salvo casi fortuiti o coincidenze.

Abbiamo quindi evidenziato la necessità, per migliorare il clima con i Lavoratori, di limitare al massimo gli effetti di queste situazioni ereditate dal passato sulla generalità degli stessi.

Rispetto alle sollecitazioni al collocamento di prodotti, di fronte alle esigenze ribadite dal Capo Area di una migliore pianificazione dell'attività, che deve avvenire con gli strumenti messi a disposizione dall'Azienda a livello centrale, a es. Agenda Abc (talvolta con questioni indefinite, per i tempi e i modi delle procedure o di contatto con la clientela a es. telefonici che richiedono preparazione e danno risultati pari ad altre tipologie di appuntamenti) abbiamo evidenziato che alcuni tipi di pianificazione, attuati da una pleora di specialisti e coordinatori, non possono essere ritenuti efficaci. Ad esempio la ripetizione all'infinito dello stesso messaggio, oltre a costituire uno spreco di risorse, seppur con mezzi delle più diverse fogge e stili, crediamo non sia strumento efficace di pianificazione per il raggiungimento dei migliori risultati di medio termine.

Siamo certi che la nostra Azienda, socialmente molto responsabile e sostenibile, non possa condividere una politica commerciale eccessivamente focalizzata su obiettivi di brevissimo termine, che producono distorsioni che nuocciono gravemente alla salute di medio periodo dell'intero aggregato Aziendale.

Ciò anche coerentemente alle indicazioni della Banca d'Italia su politiche retributive dei manager e di distribuzione dei dividendi più sobrie e proporzionate alle retribuzioni della generalità dei Dipendenti e con le condizioni di servizio alla Clientela. Tutte le OO.SS. sono impegnate in iniziative e campagne di sostegno a tali politiche la cui attuazione è resa indifferibile dalla crisi economica odierna.

Abbiamo inoltre e per l'ennesima volta ribadito che non sono ammissibili richieste di esiti numerici certi nella proposizione di prodotti e le evidenze delle situazioni riguardanti qualsiasi prodotto o campagna non possono essere nominative, a maggior ragione se comparative.

Invitiamo con determinazione e ancora una volta, i Colleghi a segnalare situazioni e anomalie specifiche anche solo eventualmente contrarie ai principi di miglior pratica di cui sopra, ai propri Rappresentanti sindacali che si attiveranno con tutti i mezzi e in tutte le sedi competenti, dall'Azienda che si è dichiarata disponibile a un confronto coerente e trasparente su tali questioni.

Progetto Banca Estesa su Filiali Flexi

Una precedente rilevazione, riferita "all'aumento dei contatti dopo le 16,00" ma non alle 19,00, e lo stesso sondaggio Aziendale (con dati che dimostrerebbero il gradimento potenziale di una parte della Clientela, elemento abbastanza scontato rispetto ad un aumento quantitativo del servizio, ma diverso dalla percezione della qualità dello stesso o da un aumento di ricavi per l'Azienda) con indicazioni su "contatti serali fino alle 19,00", danno la sensazione che l'inefficacia, rispetto ai proclamati

obiettivi aziendali, dell'apertura dalle 19,00 alle 20,00 cominci ad essere percepita anche a livello Aziendale.

Nel 2013 sono state accorpate 11 filiali con 42 Risorse recuperate (nei fatti circa 35 Risorse equivalenti a tempi pieni) di cui 24 destinate a Filiali Flexi (che al 30/6 saranno nella nostra Area 35 su un totale di poco più di 130, circa la metà di quelle esistenti al momento della fusione!)

Comunque la nostra Direzione Regionale è quella con il maggior numero di filiali aperte con orario esteso (oltre il 20% del totale). A nostro avviso, non potrebbe sopportare, con gli attuali organici e a parità di procedure e normative, altre ipotetiche aperture stimabili, sulla base delle indicazioni di altre 180/200 aperture totali a livello nazionale e del tasso di crescita delle aperture con orario esteso sino a oggi nella nostra DR, in altre 40 filiali flexi nel ciclo di settembre..

Abbiamo evidenziato che il Turno E (10,30-19,00) prioritariamente volto a diminuire le situazioni di Lavoratori con grave disagio di carattere sociale, è ancora troppo poco applicato in tali casistiche mentre ci risulta realizzato impropriamente come un normale turno senza la necessaria condivisione degli Addetti in altri casi. L'Azienda ha condiviso che tali situazioni, se riscontrate specificatamente, debbano essere sanate e ricondotte al significato della Normativa.

Circa le aperture per le filiali flexi con orario specifico estivo (dalle 8,00 alle 16,30, dal 5 al 31 agosto, con la sola eccezione delle filiali di via Verdi 8 e di c.so Buenos Aires 92 che mantengono l'orario di banca estesa anche in tale periodo) e per le filiali di supporto a quelle flexi limitrofe, di massima medie, che non effettueranno l'apertura pomeridiana delle casse dal 15/7 al 14/9 sono state confermate le indicazioni già comunicate a livello nazionale e già oggetto d'informativa ai Colleghi.

In conseguenza di ciò potrebbero esserci spostamenti di assistenti alla clientela part time verso le filiali di supporto e a tempo pieno da queste a quelle flexi. L'Azienda si è impegnata alla massima attenzione gestionale possibile e compatibile circa le esigenze dei Colleghi e per rispettare l'impegno dell'azienda a livello centrale di favorire il godimento delle ferie.

Task Force o nucleo di manovra a supporto delle filiali Flexi

I Colleghi già identificati sono 13 di cui 8 assistenti alla clientela, 2 gestori family e 3 risorse dello staff e uffici di Area per la sostituzione dei ruoli direttivi di Filiale.

Secondo l'Area la scelta è avvenuta previo colloquio alle Risorse interessate che restano in carico ad una filiale verso la quale faranno capo per ogni questione (pianificazione ferie ecc.)

A conferma di quanto indicato a livello nazionale alle risorse sarà assegnato un turno per eventuali interventi sulle filiali estese, mentre quando operano presso la propria filiale/struttura, continuano ad avere l'orario di lavoro dalle 8.25 alle 16.55. **Ricordiamo che le prestazioni aggiuntive sono ammesse nel limite massimo giornaliero di due ore e quindi non sono possibili doppi turni.**

Con l'occasione abbiamo richiesto **più attenzione per la segnalazione della maggiorazione aziendale dell'indennità di cassa (Euro 16= mensili in tutte le Filiali per adibizione di 6 ore e 30 minuti) e per l'indennità per la prestazione resa il sabato di consulenza sulle filiali flexi (di Euro 18,42 per tutti i Colleghi), talvolta non segnalate e quindi non corrisposte puntualmente.**

Progetto Offerta Fuori Sede

Continua la ricerca di Risorse disponibili a intraprendere il percorso per l'abilitazione a promotore finanziario per attività fuori sede, da utilizzare quale canale di contatto non esclusivo ma opzionale secondo le necessità della Clientela e la valutazione del gestore. L'assegnazione ad alcuni gestori Small Business di pc portatile non è legata a tale progetto ma a miglior gestione del rapporto con il Cliente.

Prestazioni aggiuntive

In termini generali la diminuzione è pari al 95% delle prestazioni aggiuntive riconosciute prima del protocollo del 19/10/2012, riduzione incompatibile, a nostro avviso, con un calo legato ai soli casi non indifferibili e non urgenti, concetti ripresi nei documenti aziendali.

L'Area sostiene di attenersi a tali principi nei casi in cui i direttori della filiale trasmettono le richieste, che suggeriamo di inviare, come indicato anche dalla Normativa, per e-mail.

A titolo di esemplificazione il capo delle Risorse di Area ha dichiarato che saranno altresì riconosciuti i casi specifici segnalati in cui, a prestazione effettuata, magari anche per semplice dimenticanza, l'autorizzazione non fosse stata richiesta dal direttore di Filiale all'Area.

Part Time e Trasferimenti

Per il part time, uno degli strumenti previsti Aziendalmente a livello nazionale per la riduzione dei costi, lo sforzo per favorirne la concessione, con 35 nel 2012 e 34 nel 2013 nuovi contratti e rispettivamente 77 e 20 rinnovi (6 contratti con inserimento di sabati lavorati nell'orario, 1 con orario coincidente con la fascia serale delle filiali flexi e 71 con rimodulazione per inserimento della pausa pranzo) è evidente e di ciò diamo positivamente atto alla DR e all'Area.

Prendiamo atto della comunicazione dell'effettuazione di una decina di trasferimenti verso altre aree.

E' evidente il positivo segnale di miglioramento rispetto al passato, ma ci attendiamo una svolta con più trasferimenti intra DR, magari a seguito della definizione dei trasferimenti dalle Strutture Aziendali esuberanti (a es. ISGS) che possono innescare un circuito virtuoso.

Diamo atto alla Direzione Regionale e di Area delle Risorse della ribadita disponibilità gestionale ad affrontare tutte le questioni in un'ottica di diminuzione dei disagi ai Colleghi nell'ambito di quanto possibile a livello decentrato (in un percorso già verificato di miglioramento significativo delle Relazioni), ma invitiamo ancora una volta i Colleghi a segnalare casi specifici per una verifica continua delle disponibilità dichiarate dall'Azienda.

E' stata riproposta la necessità di una comunicazione più omogenea e coordinata da parte della stessa. Le decisioni devono essere decentrate al più basso livello possibile ma vanno coordinate dall'Area con una comunicazione e un processo di omogeneizzazione che evitino difformità applicative e di comportamento (ad es. la notevole quantità di sollecitazioni commerciali cartacee, diverse da filiale a filiale ed elaborate al di fuori degli strumenti previsti centralmente dall'Azienda), con filiali di serie A (es. quelle con orario esteso che, seppur, per i disagi connessi a orari e turnazioni, necessitano di maggior attenzione) e B.

L'Azienda, a livello decentrato, non è stata in grado di informare ulteriormente oltre a quanto già noto e comunicato centralmente su riorganizzazione (accorpamenti e nuove filiali flexi), ciclo premiante e esodo. Al di là delle previsioni normative leggiamo tale carenza in senso non positivo, speriamo occasionale e legata a circostanze e ai tempi della comunicazione.

E' evidente che un'operazione come banca estesa, ancor più nella fase di avvio, crea disagi e anomalie, superati sinora solo grazie all'abnegazione dei Lavoratori. Invitiamo, ancora una volta, i Colleghi a segnalare le questioni specifiche sulle quali bisogna verificare sino in fondo le dichiarate disponibilità Aziendali a trovare soluzioni per arrivare ad un momento di verifica effettivo ed efficace sul progetto entro la fine dell'anno in corso e nel frattempo trovare soluzioni per limitare gli effetti dannosi in termini di conciliazione dei tempi di vita e familiare con quelli di lavoro.

**DIRCREDITO-FABI-FIBA/CISL-FISAC/CGIL-SINFUB-UGL-UILCA
R.S.A. INTESA SANPAOLO AREA MILANO CITTA'**