



## AREA MILANO PROVINCIA

In data 10 giugno 2013 si è svolto l'incontro di informativa trimestrale tra le Organizzazioni Sindacali e l'Area Milano Provincia alla presenza di Bruno Bianchi Responsabile del Personale di Direzione Regionale, i rappresentanti dell'Ufficio Relazioni Sindacali i Sig.ri Tura e Ceresoli e il Sig. Moroni per il Settore Immobili e Sicurezza.

All'inizio dell'incontro il Capo Area ha affermato che i colleghi stanno dimostrando alti livelli di professionalità e responsabilità: i risultati nel 2013 sono in linea con il budget e il settore Retail trascina i dati positivi dell'Area (le filiali Imprese soffrono maggiormente per la crisi che deteriora il credito). Nel nostro territorio i colleghi dimostrano consapevolezza e attenzione ai problemi e alle situazioni di difficoltà vissute dei clienti, il Direttore di Area si è detto convinto che questa capacità possa contribuire alla prevenzione del credito problematico.

Per quanto riguarda la razionalizzazione della rete sportelli l'Azienda ha comunicato che al 22 giugno sono previsti 9 accorpamenti fisici e 8 trasformazioni in sportelli di supporto (di cui 4 su filiali di altro comune). Il Capo Area ha voluto precisare che saranno attentamente valutate le ricadute operative e commerciali prima di decidere su come procedere per eventuali accorpamenti futuri.

### **Banca Estesa**

I referenti del personale hanno illustrato quanto segue:

le 54 filiali finora attivate nella nostra Area hanno beneficiato di un incremento di organico di 37 risorse, di cui 17 Assistenti alla Clientela e 10 Gestori Famiglie. Sono 28 le risorse recuperate dagli accorpamenti di filiali (16 costituiscono parte dei 37 incrementi di Banca Estesa) mentre sono 15 gli ingressi da altre strutture (di cui 10 da Contact Unit, 3 da altre Direzioni Regionali e 2 da Direzione Centrale).

***Abbiamo evidenziato come il recupero di personale deriva soprattutto dalla riorganizzazione interna all'Area e che consideriamo assolutamente inadeguati gli incrementi finora previsti.***

*Abbiamo aggiunto che in tante filiali con orario esteso non viene attuata una regolare rotazione sui turni. Alcuni Direttori hanno ritenuto inutile il presidio del sabato e, in alcuni casi, del turno serale da parte dei Gestori Small Business e dei Gestori Personal. Ne consegue però che i Gestori famiglie siano gli unici a coprire quei turni (a volte "solo" quei turni) mentre gli Assistenti alla Clientela ruotano prevalentemente su orario A e orario B.*

***Riteniamo quindi assolutamente necessario implementare gli organici perlomeno dei Gestori Famiglie (diversi portafogli risultano scoperti) e degli Assistenti alla Clientela per arrivare ad offrire, soprattutto nelle ore***

***mattutine, un adeguato livello di servizio e per garantire una giusta rotazione sui turni.***

A questo riguardo l'Area ha comunicato che sarà in grado di effettuare un monitoraggio in tempo reale delle turnazioni grazie al nuovo applicativo Intesap.

### **Task Force**

Sono 12 i colleghi individuati per supportare le filiali flexi (di cui 2 risorse di Area con competenze di coordinamento risorse, 1 Gestore Famiglia da Mediglia e 9 Assistenti alla Clientela da Pozzuolo, Rozzano-Quinto Stampi, Cesate, Bresso, Pregnana, Nerviano, Monza-Ramazzotti, Burago, Cinisello-Ortigara).

***Abbiamo rimarcato che, anche per i lavoratori delle task force l'orario di lavoro giornaliero rimane di 7 ore e 30 minuti e massimo 2 ore di straordinario, se preventivamente autorizzato e l'adibizione di cassa non deve superare le 6 ore e 30 minuti.***

### **Filiali con orario ad hoc ad agosto 2013 e filiali con chiusure pomeridiane della cassa**

Il 94% delle filiali flexi dell'Area adotteranno orario di lavoro 8-16,30 nel periodo dal 5 agosto al 31 agosto 2013. Solo Legnano corso Italia, Sesto 4 Novembre, e Corsico Cavour continueranno l'orario esteso. Nei casi di colleghe con orario part time che termina oltre le 16,30, si troveranno soluzioni di volta in volta.

Per 19 filiali limitrofe a filiali flexi, tra il 15 luglio e il 14 settembre, è prevista la chiusura pomeridiana della cassa per supportare le filiali a orario esteso.

*Abbiamo valutato favorevolmente la scelta dell'Area di ridurre ad agosto l'orario di lavoro in quasi tutte le filiali flexi, data la peculiarità del nostro territorio, che suggeriva la sospensione estiva degli orari estesi.*

*Per la chiusura della cassa nelle filiali limitrofe, dove al contrario degli sportelli distaccati, sarebbe prevista l'operatività di cassa fino alle 13,30 **abbiamo evidenziato che deve essere garantito il tempo necessario per la quadratura delle casse (in sicurezza) e per il caricamento bancomat.***

### **Part time**

L'Azienda ha comunicato che dal 1° gennaio 2013 ci sono state 20 nuove concessioni di part time (di cui 6 prevedono il lavoro uno o due sabati al mese) e 10 rinnovi.

Gli orari estesi hanno fatto emergere le esigenze di colleghe che, non potendo turnare, hanno richiesto il part time per motivi familiari (27 dei 30 part time di cui sopra sono stati concessi nelle 54 filiali flexi). Sono 8 le colleghe che hanno rimodulato il part time con l'anticipo di entrata alle 8 per essere più funzionali ai nuovi orari.

Al momento l'Area ha dichiarato che ci sono solo alcune domande sospese con decorrenza 1° luglio o settembre.

*Consideriamo apprezzabile il dato del 22,13% di personale a part time raggiunto in Area al 31/3 (dato che sale al 35,83% se si prende in considerazione solo la componente femminile sul totale delle donne occupate in Area), facendo pesare l'incongruenza di alcune richieste di allungamenti di orario e rientri pomeridiani.*

## **Trasferimenti**

Il Responsabile del Personale di Direzione Regionale ha comunicato che da inizio anno sono 12 i trasferimenti su altre Direzioni Regionali che si è riusciti a perfezionare (comprese anche le decorrenze 1 luglio e 1 settembre) e si sta lavorando per soddisfare le richieste di altri 4 colleghi/e. Da inizio anno sono stati effettuati 10-11 scambi anche tra le due Aree della Direzione Regionale Milano.

*Riteniamo i dati relativi i trasferimenti tra diverse Direzioni Regionali un segnale positivo di attenzione alle richieste e necessità delle lavoratrici e dei lavoratori, che incontra una specifica richiesta che avevamo avanzato nei mesi scorsi.*

*Crediamo che questo impegno della Direzione Regionale a trovare soluzioni con altre strutture omologhe abbia evidentemente migliorato la qualità di vita dei colleghi interessati.*

***Ribadiamo che questo tipo di collaborazione debba trovare maggiore continuità e divenire prassi abituale, pertanto abbiamo sollecitato un aumento degli scambi tra Aree limitrofe, considerando che nella nostra realtà permangono situazioni di forte difficoltà in termini di carichi operativi e di carenza di organici.***

*In generale con riferimento agli organici consideriamo quindi apprezzabili gli sforzi in corso, ma riteniamo che sia ancora necessario operare a congrui innesti di personale, soprattutto in una realtà che presenta una presenza e una diffusione di filiali flexi non riscontrabile in altre parti.*

*Ricordiamo che tra i motivi dell'adozione degli orari estesi vi è anche quella di assorbire personale che l'Azienda considera eccedente in altre strutture e per effetto delle chiusure e degli accorpamenti.*

***Questo processo non trova pieno riscontro nella nostra realtà dove esistono ancora diverse situazioni di difficoltà per far fronte non solo alle emergenze, ma anche alla normale operatività.***

*Auspichiamo che ulteriori innesti di lavoratori possano quindi esservi anche a fronte delle prossime assunzioni che il Gruppo effettuerà sulla base delle risultanze dell'accordo dell'11 aprile 2013.*

***In tutto ciò abbiamo chiesto, in coerenza con analoga richiesta effettuata a livello di Gruppo, un'attenta e precisa verifica sugli orari di lavoro che impedisca attività lavorativa non autorizzata oltre l'orario ordinario.***

*Tale fattispecie infatti non è coerente con gli accordi in essere, che non aboliscono lo straordinario, ma lo regolano affinché sia effettuato solo se autorizzato, ed è assolutamente contraddittorio in un'Azienda che dichiara eccedenze di personale.*

## **Filiali imprese**

L'Azienda ha sostenuto di non essere in possesso di ulteriori dati in merito alla riorganizzazione che interesserà il Corporate, le Filiali Imprese e Retail.

***Abbiamo chiesto la formazione di nuovi specialisti estero sul territorio soprattutto per le due filiali che richiedono più frequentemente interventi a sostegno.***

## **Offerta fuori sede**

L'Azienda ha fornito i seguenti dati:

26 colleghi/e hanno conseguito il mandato da promotore finanziario;

32 colleghi/e che hanno già superato l'esame e sono in attesa del mandato;  
46 sono i colleghi/e attualmente in formazione.

*Abbiamo segnalato come nell'Area si registrino continue pressioni commerciali, esercitate anche attraverso la costante e incalzante richiesta di report individuali di vario genere, da parte dei responsabili di filiale e di mercato che devono rispondere all'Area dei dati di vendita.*

*Spesso si tratta di dati di cui l'Azienda è già in possesso tramite gli strumenti informatici di cui dispone, pertanto il ricorso ai report individuali richiesti ai lavoratori si configura come una pressione inutile, che spesso causa situazioni di disagio e difficoltà che certo non incentivano i lavoratori a operare con la corretta serenità che richiede il loro ruolo.*

### **Sicurezza**

L'Azienda ha confermato che anno su anno il numero delle rapine subite è quasi identico.

***Abbiamo espresso forte preoccupazione per un aumento degli eventi comparando i primi mesi dell'anno (9 contro le 4 dell'anno scorso fra gennaio e marzo).***

Gli incrementi delle misure di sicurezza sulle filiali estese comprendono:

- l'eliminazione di 12 bancomat interni;
- la realizzazione di 10 aree safe;
- la fornitura di almeno 1 CICO in 29 filiali;
- 1 esternalizzazione bancomat su Cassina de' Pecchi.

Per quanto riguarda il desk accoglienza è in corso di valutazione una modifica con inserimento poggiapiedi approvato da Asl Piemonte.

***Abbiamo raccomandato, in una fase di particolare riguardo per le filiali flexi, di non diminuire il livello di attenzione su tutti gli sportelli.***

***Consideriamo deludente la previsione di un'unica nuova esternalizzazione di caricamento bancomat.***

Sesto S.G., 21 Giugno 2013

I COORDINATORI TERRITORIALI  
FABI – FIBA Cisl – FISAC CGIL – SINFUB - UILCA  
INTESA SANPAOLO - AREA MILANO PROVINCIA