



# **TRIMESTRALE AREA MILANO PROVINCIA**

## **prove tecniche di trasmissione: filiale che vai organizzazione che trovi**

Il 24 luglio si è svolta la trimestrale di Area. Riassumiamo qualche dato riepilogativo:

189 Filiali Retail, di cui 65 con “orari estesi” e 72 coinvolte nella sperimentazione del “nuovo modello evolutivo di copertura territoriale” con chiusura dell’operatività di cassa alle 13.00;  
14 Filiali Imprese di cui 1 Mid-corporate;  
37 portafogli “Banca 5” attivati su 32 Filiali;  
3 Filiali 100% commerciali senza operatività di cassa;  
3 Filiali con angolo dedicato ai viaggi Bravo Fly;  
Organico complessivo di 2.879 risorse, di cui 703 a Part Time.

Dopo un’introduzione del Capo Area, che ha sottolineato il miglioramento dei dati di Area sia sui ricavi che sulle rettifiche crediti, la Direzione Immobili ha elencato i lavori programmati nelle Filiali colpite da esondazioni e bombe d’acqua (Lentate, Limbiate, Giussano, Meda) e, a domanda delle OO.SS., ha dichiarato che le scelte (lavori di ristrutturazione, rilocalizzazione) sugli immobili delle Filiali Imprese sono in standby in attesa di una definizione puntuale delle ricadute del nuovo “Modello di servizio delle Filiali Imprese”. Le OO.SS. hanno anche preso atto che, ad oggi, è azzerata la “casella” del numero delle rapine e che l’unico cambiamento relativo alla sicurezza è l’apprestamento “sicurezza+” a Verano Brianza in luogo della presenza dello SCIF.

### **NUOVO MODELLO EVOLUTIVO DI COPERTURA TERRITORIALE**

Entrando nel merito delle problematiche di questa fase “pilota”, riguardo la sperimentazione di nuovi orari, le OO.SS. hanno sottolineato, per l’ennesima volta, le perplessità relative agli esiti commerciali degli “orari estesi” in particolar modo nelle fasce serali.

L’Azienda ha confermato di avere ben monitorato il ritorno in termini di operatività e di satisfaction e ha sottolineato come siano ormai probabili degli interventi di “manutenzione” anche sugli orari delle Filiali Flexy.

Riguardo le sperimentazioni del Modello evolutivo di copertura territoriale, che per la nostra Area coinvolge 72 Filiali con orario di cassa sino alle 13.00 e 3 Filiali cento per cento commerciali, sono state sottolineate le criticità relative al caricamento bancomat. L’Azienda ha comunicato che per le tre Filiali di sola consulenza (Lissone loc. Bareggia, Trezzano via Colombo, Peschiera via Liberazione) è già stata chiesta l’esternalizzazione del caricamento bancomat. Le problematiche sulle 72 Filiali con il nuovo orario di cassa sono diversificate in relazione alle diverse situazioni logistiche: sono state ribadite le criticità e chiesto

-l’installazione di cash in-cash out per garantire i tempi di quadratura visto che alle 13 sono ancora presenti in filiale clienti entrati prima del termine del servizio,

-ove possibile, una riallocazione dei bancomat per garantire maggior sicurezza,

-un aggiornamento della circolare sulla sicurezza che tenga conto della nuova organizzazione.

Le OO.SS. hanno ribadito l’ovvia necessità di uniformare i criteri di pagamento delle indennità di cassa (l’Azienda ha risposto: lettera A del CCNL illustrata sulla policy aziendale per indennità maneggio valori allo sportello, e lettera D indennità per le operazioni di caricamento bancomat, con l’accortezza che quando sono cumulate sulla stessa persona nello stesso mese, l’importo totale non può superare l’importo previsto per il codice IRBX) e l’automatica autorizzazione allo straordinario in caso di attività oltre le 16,55.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei colleghi assistenti alla clientela full time, delle Filiali coinvolte, l'Area ha affermato la volontà di coprire una decina di portafogli famiglia ad oggi senza gestore, e l'attivazione di 23 portafogli AC commerciale.

Da parte delle OO.SS. ancora una volta, è stato sottolineato come l'ennesimo tentativo di ribadire il "focus sull'attività commerciale", in questo caso da svolgere dopo le 13.00, deve saper andare oltre la pura enunciazione teorica, deve confrontarsi con la realtà dell'operatività quotidiana e la necessità di convivere con le difficoltà a rispondere alle esigenze della clientela. Abbiamo assolutamente a cuore l'aumento dei ricavi, ovviamente indispensabili per il futuro di tutti noi, ma i processi di cambiamento dell'organizzazione del lavoro devono uscire dalle secche di una preoccupante approssimazione. Servono "regole" certe aziendali, diversamente è impossibile pensare ad una uniformità di comportamenti dei responsabili delle Filiali, Filiale che vai organizzazione del lavoro che trovi.

E' stato perciò concordato un nuovo incontro per ottobre, nella speranza che per tale data vi siano elementi più precisi riguardo a:

- Stabilizzazione degli orari di chiusura casse alle 13.00
- Conferma di interventi di rivisitazione degli orari estesi
- Possibilità di formalizzare portafogli "extra-small" su colleghi AC con disponibilità parziale del proprio orario verso l'attività commerciale
- Formalizzazione ricadute nuovo "modello di servizio Filiali Imprese"

Le OO.SS. hanno sottolineato, riscontrando una vicinanza di vedute con la Direzione dell'Area, le peculiarità del territorio e l'impossibilità ad oggi di avere un quadro preciso.

La partenza "soft" di Banca 5, solo 37 portafogli attivati, statisticamente disallineati alla media del gruppo, testimonia la cronica carenza di personale di Milano provincia e la difficoltà a coprire i ruoli derivanti dalle quote di lavoro nelle singole filiali.

Questo periodo soprattutto, esaspera clienti e colleghi, che non sono in grado di sopperire oltre le assenze per ferie, quelle per maternità e lunghe assenze per esigenze di 104 e infortuni senza dover chiedere un aiuto supplementare di organico. A questo proposito l'Area, alla quale sono state chieste almeno le assunzioni per sostituzioni di maternità, ha ribadito che al momento non sono previste, ammettendo che purtroppo i rientri da maternità in corso, non sempre possono compensare per territorialità e competenze le esigenze che si aprono sulle Filiali.

Certezze sul "modello evolutivo di copertura territoriale" devono permettere di assegnare risorse alle attività commerciali, la possibilità di formalizzare portafogli con limitata numerosità di clientela può, nella chiarezza delle regole e dell'organizzazione del lavoro, rispondere sia alle esigenze dettate dalla quotidianità (adempimenti amministrativi, front office) che ai "focus commerciali".

La formalizzazione di una nuova e diversa gestione degli orari nelle filiali flexy può permettere una gestione dei turni più equa. Ad oggi ogni Filiale è una realtà "autonoma", che cerca artigianalmente di usare le possibilità di orario offerte per tenere sui turni ritenuti più "commerciali" i gestori (a partire da Personal e Small) scaricando su A.C. e Famiglie gli orari ritenuti improduttivi.

## FILIALI IMPRESE

Impossibile definire ad oggi le ricadute del nuovo modello di servizio Filiali imprese. Le coordinate fornite centralmente sono gli unici elementi sul tavolo: 10% di clientela da Small a Imprese va verificata sulla nostra dimensione territoriale, così come una riduzione attesa attorno al 20% della rete imprese deve essere declinata sulle nostre caratteristiche territoriali e di tessuto economico-produttivo.

La certezza di una data di incontro, in Area, per inizio ottobre e la volontà delle parti di ripartire dagli elementi di maggior chiarezza che allora dovrebbero essere disponibili, rappresentano un piccolo viatico per apprestarci a gestire la fase di cambiamento che sicuramente caratterizzerà l'autunno.

Infine, è stato congiuntamente ribadito l'impegno a lavorare per l'accoglimento delle residue domande di Part Time in estate, spostando per alcuni casi, l'impegno precedentemente assunto per settembre, a ottobre-novembre.

Sesto San Giovanni, 31/07/2014.

FABI - FIBA - FISAC - SINFUB - UILCA  
I COORDINATORI D'AREA MILANO PROVINCIA