



TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

## **TRIMESTRALE IN AREA TORINO E PROVINCIA: PRIMO INCONTRO SUL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

Venerdì 24 ottobre 2014 si è svolto l'incontro di trimestrale con le competenti funzioni aziendali.

A distanza di un mese dall'incontro del 23 settembre, in cui l'Azienda ha presentato le linee guida del nuovo modello di servizio della Banca dei Territori, abbiamo fortemente voluto questo incontro in una fase di grandi cambiamenti nel nostro Gruppo.

Tutti noi saremo chiamati ad uno sforzo personale e professionale straordinario, ed è per questo motivo che abbiamo chiesto un incontro alla nostra Area: per avere delle risposte, anche se parziali in questa prima fase.

**Abbiamo richiesto e ci è stato garantito un ulteriore incontro entro inizio Dicembre per illustrarci i cambiamenti concreti ed organizzativi che l'applicazione del nuovo modello porterà sul nostro territorio.**

In ciascuna delle sette Direzioni Regionali esistenti vengono identificati tre "territori commerciali" specializzati – Retail, Personal e Imprese – per consentire, secondo le indicazioni aziendali, un miglior livello di servizio.

Ogni Direzione regionale avrà un Direttore Commerciale per ciascun "territorio" di specializzazione (Direttore Commerciale Retail, Direttore Commerciale Personal, Direttore Commerciale Imprese), che a loro volta coordineranno:

- Direttori di Area Retail
- Direttori di Area Personal
- Direttori di Area Imprese

**Per quanto riguarda l'Area Torino e provincia, la suddivisione sarà la seguente:**

- **11 Direttori di Area Retail**
- **6 Direttori di Area Personal**
- **1 Direttore di Area Imprese**

A riporto dei Direttori di Area continueranno ad operare le filiali, che a loro volta saranno però suddivise in:

- Filiali Retail
- Filiali Personal
- Filiali Imprese

**Nella nostra Area le filiali retail saranno suddivise in:**

- **8 filiali 100x100 commerciali;**

- **33 filiali Hub (sportelli con operatore sempre aperti, casse self assistite, ATM/MTA sempre presenti, operatività in convenzione);**
- **10 filiali complete ( sportelli con operatore sempre aperti, casse self assistite, ATM/MTA sempre presenti);**
- **91 filiali semplici (chiusura casse ore 13.00).**

Le filiali retail serviranno la clientela Base, Famiglie e Small Business (tolti i clienti small business con esigenze complesse che passeranno nelle filiali imprese) e **continueranno a svolgere l'attività transazionale di sportello per tutta la clientela del Gruppo.**

Nelle filiali retail saranno presenti le seguenti figure professionali:

- Direttore di filiale
- Coordinatore commerciale (nelle filiali complete per coordinamento attività transazionale e nelle filiali flexi)
- Gestore Retail
- Assistente alla clientela

Dopo la fase pilota , l'Azienda ha ridefinito l'orario delle filiali semplici, con orario di chiusura dalle 13.00 alle 14.15, ma con intervallo individuale fruito secondo le attuali normative con una differenziazione degli intervalli per i colleghi che permetterà le operazioni di quadratura della cassa e, se possibile, il caricamento del bancomat (ricordiamo ai colleghi che in quest'ultimo caso bisogna essere presenti in due). Per le filiali che sono flexi con orario continuato, l'articolazione dell'intervallo dei colleghi dovrà tener conto del presidio della filiale.

**Esprimiamo la nostra forte preoccupazione per l'articolazione dei turni nelle filiali flexi. Già oggi assistiamo a forti difficoltà nella turnazione. Queste difficoltà non potranno che aumentare a fronte delle riduzioni di organico per effetto della nascita delle filiali personal e del trasferimento dei clienti small business core nelle filiali imprese.**

**Con quale personale riusciremo a tenere aperte le filiali dalle 8.00 alle 20.00? Abbiamo girato questa domanda all'Azienda, che ha dichiarato di essere alla ricerca di soluzioni operative.**

**Questo sarà ovviamente uno dei temi principali da affrontare nei prossimi incontri.**

Per quanto riguarda le **filiali personal**, dalle slide aziendali di settembre sappiamo che verranno di norma collocate nei locali delle Filiali Retail (in spazi comunque definiti) e avranno un proprio direttore.

In base alla numerosità dei portafogli, sono previsti diversi modelli di Filiale Personal:

- Modello "a scala", in presenza di almeno 5 portafogli nello stesso edificio, con gestori personal coordinati da un direttore presente nella filiale stessa;
- Modello "distribuito", laddove il numero di portafogli nello stesso edificio sia inferiore a 5, con gestori in "punti personal" ubicati in più filiali retail; più punti personal tra loro vicini costituiranno una filiale personal con un proprio direttore presente in una di queste (i gestori rimarranno quindi

nella filiale in cui operano, ma dipenderanno dal direttore della filiale personal cui fanno riferimento).

L'Azienda ha ribadito per la gestione della clientela personal lo sviluppo dell'offerta fuori sede. A questo proposito, nella nostra Area 145 colleghi sono già in possesso del patentino (52 direttori e 93 gestori personal). Ci sono ancora 212 gestori personal quadri direttivi senza patentino: per il momento non sono previsti ulteriori corsi, ma ci aspettiamo una forte ripresa del coinvolgimento dei restanti gestori personal quadri direttivi a partire dall'anno nuovo.

**Abbiamo espresso le nostre perplessità in merito all'orario di queste filiali personal, poiché l'affermazione dell'Azienda che le filiali personal seguono l'orario di servizio delle filiali retail dove sono ubicate non chiarisce in alcun modo quale sia l'orario di lavoro dei colleghi, in particolare nel caso del "Modello distribuito".**

A questo, e ad altre domande, l'Azienda dovrà darci delle precise risposte, nei prossimi incontri:

- chiediamo un elenco completo delle filiali personal: quante con modello "a scala" e quante con modello "distribuito"?
- Quale sarà l'orario dei gestori personal?
- Chi si occuperà delle pratiche amministrative delle filiali personal?

Le **filiali imprese**, dopo gli interventi previsti al 19 gennaio 2015 (accorpamenti di Rivoli su Collegno, via Monte di Pietà su piazza San Carlo, Via Asinari di Bernezzo su Torino Cimarosa) diventeranno 8.

Le filiali imprese serviranno le Imprese Top, Imprese e Piccole Imprese (clientela small business con esigenze complesse).

Nel mese di ottobre sono iniziati i colloqui con i gestori imprese e con i gestori small business, colloqui che proseguiranno anche nel mese successivo:

- Portafoglio tipo A (Imprese Top): 20 gestori, tutti già colloquiati;
- Portafoglio tipo B (core): 55 gestori, di cui 16 gestori small business, tutti già colloquiati;
- Portafoglio tipo C (Piccole Imprese): 26 gestori (di cui 6 recuperati dal mondo imprese e 20 gestori small business ancora da colloquiare).

Gli addetti saranno in totale 97 (quasi tutti recuperati dagli addetti amministrativi e 7 dal mondo small business). Gli addetti lavoreranno in team a supporto di più gestori imprese.

Ci saranno 11 coordinatori con facoltà creditizie e senza portafoglio, 1 per filiale ad eccezione delle seguenti filiali che ne avranno 2: F.I. San Carlo, F.I. Cimarosa e F.I. Collegno.

**In tutta questa riorganizzazione del mondo imprese, e di riflesso del mondo small business, esprimiamo forte preoccupazione per la possibile perdita di professionalità dei gestori small business che resteranno nelle filiali retail e che si troveranno a gestire un portafoglio ridotto.**

## **BANCA PROSSIMA**

Per quanto riguarda la procedura attivata per il conferimento a Banca Prossima dei rami d'Azienda relativi alla clientela no-profit, nella nostra Area sono stati

colloquiati 191 colleghi e ne sono stati selezionati 17: di questi, 12 saranno gestori e 5 assistenti, tutti caricati su Torino.

Dal 22 ottobre questi colleghi sono di fatto distaccati (il che vuol dire che non possono più lavorare il loro portafoglio e non possono più fare i turni, se in filiali flexi), anche se fino al 24 novembre saranno fisicamente nella loro filiale di appartenenza.

**Abbiamo chiesto all'Azienda di dare comunque un ritorno ai numerosi colleghi che si sono presentati al colloquio.**

## **BANCA 5**

Nella nostra Area 170 colleghi sono titolari di portafoglio Banca 5:

- 2 in filiali 100x100 commerciali;
- 79 in filiali semplici (di cui 31 assistenti alla clientela e 48 gestori famiglie);
- 89 in filiali complete (28 assistenti alla clientela e 61 gestori famiglie).

**Abbiamo chiesto all'Azienda delucidazioni sulle modalità di formazione degli assistenti alla clientela che si troveranno a dover gestire un portafoglio. L'Azienda ha risposto che i corsi di formazione sui comportamenti sono già cominciati nel mese di giugno e proseguiranno anche nei mesi di ottobre e novembre.**

## **T.A.R.M. (Teller Assistant Recycling Machine)**

Le T.A.R.M. sono macchine in grado di svolgere in modalità self o semi-assistita le principali operazioni di sportello.

Saranno previste le seguenti installazioni:

- N° 3 T.A.R.M. nella filiale di Settimo Torinese il 10/11/2014
- N° 3 T.A.R.M. nella filiale di Torino Ag. 12 il 17/11/2014
- N° 3 T.A.R.M. nella filiale di Torino Ag. 16 il 24/11/2014.

Queste macchine prevedono il ricircolo del contante, e saranno inserite all'interno della linea di casse. Nella fase iniziale, la clientela verrà assistita circa le modalità di utilizzo delle stesse.

**Pur apprezzando la disponibilità e la tempestività dell'Azienda all'incontro con le Organizzazioni Sindacali, dobbiamo rilevare che su alcuni temi organizzativi da noi sollevati (vedi ad esempio l'orario delle filiali flexi e l'orario delle filiali personal) e gestionali (come la tutela della professionalità dei colleghi small business), l'Azienda non è stata in grado di fornire risposte certe.**

**Risposte che ci aspettiamo di ricevere-a partire dal prossimo incontro.**

*Torino, 29 ottobre 2014*

***DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL - UILCA  
TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO***