



I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze

## Incontro trimestrale: Domande precise – Risposte non ancora complete

A seguito della nostra richiesta di anticipare il consueto incontro trimestrale di Area, per un confronto urgente anche sulle fasi di preparazione al nuovo modello organizzativo, abbiamo incontrato l'Azienda lo scorso giovedì 13 novembre.

In primo luogo questo tavolo ha rappresentato la necessità di **maggiore attenzione** al nostro territorio, specie in un momento come quello attuale, in cui si chiede a tutto il personale di rimettersi in gioco, cambiare ruolo e modalità lavorative, abbandonando un modello di banca che da decenni ha improntato il nostro modo di intendere il servizio alla clientela.

Abbiamo anche ribadito che oggi come non mai, **è utile rafforzare un sistema di relazioni sindacali sano e improntato alla correttezza**, per realizzare il quale, queste Organizzazioni Sindacali non hanno mai fatto mancare il loro impegno nonostante il doversi confrontare con notizie, spesso errate o comunque difformi a quanto ufficialmente rappresentatoci, che tendono solo a minare la credibilità nostra e dell'Azienda.

### I DATI DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Le **Filiali Retail** di Banca CR Firenze dallo scorso 10 novembre sono così composte: **72 filiali complete** (c.d. Filiali *Hub*), **4 punti di consulenza** (ex filiali 100% commerciali), **6 filiali semplici**. Sono possibili nei prossimi mesi ulteriori interventi su alcune filiali.

Sono stati creati **113 portafogli Banca 5** di cui 17 gestiti da ex assistenti alla clientela e 96 a gestori famiglie. Tutti i nuovi gestori Banca 5 hanno ricevuto la formazione prevista (un giorno di workshop e 2 giorni dedicati) cui seguirà un follow up nel corrente mese di novembre.

Saranno **226 i direttori di Filiale Retail**, **44 i nuovi direttori delle Filiali Personal**, **14 i direttori di filiali imprese** (che aumentano di una unità cui si affiancano i 4 distaccamenti).

Sono già stati individuati i 3 direttori dei tre **territori commerciali** (Retail, Personal, Imprese) e a seguire saranno individuati 15 direttori di area Retail, i 5 di area Personal, e il direttore di area Imprese.

La **nuova portafoliazione** ha portato 6677 clienti alle filiali imprese e determinato il passaggio di 74 gestori ex small business al ruolo di gestori imprese e gestori piccole imprese.

Attualmente sono 29 i gestori top, 92 i gestori imprese, 53 i gestori piccole imprese.

L'Azienda ha dichiarato che tutte le persone interessate sono già state colloquate ed è stata loro comunicata la nuova assegnazione.

Aumenta il numero complessivo dei **Coordinatori di filiali imprese** che passano da 10 a 19 e non avranno un portafoglio da gestire. Il nuovo modello prevede che: 1 coordinatore fino a 5 portafogli, sono invece 2 i coordinatori se i portafogli sono almeno 15, diventano 3 se i portafogli superano i 35. Non sono stati ancora completate le assegnazioni degli **addetti imprese**.

L'Azienda prevede comunque un leggera crescita del loro numero complessivo.

**Abbiamo chiesto chiarezza nelle informazioni che vengono fornite, anche ai diretti interessati circa il rapporto con il gestore.**

L'Azienda ha riconfermato che cessa il rapporto uno a uno: il gestore non si avvarrà di un unico addetto, ma di un pool di addetti secondo quanto previsto dal nuovo modello di servizio.

Cessa anche la distinzione fra addetti e addetti amministrativi: la figura dell'addetto sarà unica.

Il nostro tavolo ha espresso preoccupazione per una portafoliazione della clientela small business che presenta pesature non corrispondenti alla reale potenzialità del cliente, o poca valutazione del lavoro amministrativo che richiedono alcune tipologie di small business trasferiti.

L'Azienda ha affermato di non essere ancora in grado di dare informazioni riguardo alla **struttura delle Filiali Personal** sulle quali ancora sono in corso approfondimenti e studi in merito alle modalità di realizzazione.

In proposito abbiamo segnalato le criticità che potrebbero verificarsi in particolare nelle filiali piccole prive di gestore personal e le esigenze formative dei gestori, connesse all'ampliamento della gamma di clientela da gestire.

## **INSIEME PER LA CRESCITA**

Il progetto di formazione change management *insieme per la crescita*, che rientra nel novero delle iniziative del nuovo modello organizzativo, è già partito su tre filiali per coordinamento (36 in totale). Dal 5 dicembre partiranno altre 5 filiali, cui seguirà la progressiva estensione a tutte le filiali entro febbraio 2015.

Per i dettagli operativi sul progetto, i coordinatori di mercato effettueranno appositi incontri con l'organico completo di ogni filiale coinvolta nell'iniziativa.

Si tratta di un modello comportamentale che vorrebbe insegnare un nuovo modo di lavorare in team attraverso sessioni giornaliere di coaching, report, tableau de bord, come metodi per strutturare competenze.

Sulla **"lavagna informatica"** abbiamo espresso tutta la nostra preoccupazione verso uno strumento che rischia di diventare l'ennesima invadente e stressante forma di pressione commerciale. Siamo già stati notiziati che in alcune filiali dove questo strumento è stato introdotto da pochi giorni, sono state date difformi indicazioni sul suo utilizzo, in alcuni casi in modo non coerente alla finalità di agevolare lo spirito di gruppo.

Un giudizio definitivo lo ricaveremo dalla concreta applicazione quando partirà il "Nuovo Modello"; invitiamo sì da ora tutti i colleghi a segnalarci situazioni anomale e/o di disagio.

## **T.A.R.M**

Prosegue l'installazione delle macchine TARM: la prima è stata collocata sperimentalmente a luglio presso la filiale 25 di Firenze; 2 sono già installate a Empoli e Grosseto, la prossima sarà destinata alla filiale 22 di Firenze cui seguirà l'installazione a Scandicci.

Questa tipologia di terminali evoluti è prevista solo per le filiali Hub.

In proposito abbiamo richiesto che la **sicurezza** in tutte le fasi di gestione della macchina sia allineata a quella di tutti gli altri dispositivi e che siano rispettate le vigenti norme contrattuali in merito ai **profili indennitari conseguenti il maneggio dei valori**.

## **PART TIME**

I colleghi con contratto part time su tutto il perimetro dell'Area rappresentano il 13,9% dei dipendenti. Nella sola Banca CR Firenze sono il 14,9% del personale.

L'Azienda ha dichiarato che, in ragione dell'incertezza sui futuri dimensionamenti dei vari uffici/filiali, in questo momento i rinnovi dei part time in scadenza vengono concessi con durate più brevi (3 o 6 mesi) e utilizzando il part time "misto".

In Banca CR Firenze al 31 ottobre sono stati concessi 39 nuovi part time, 123 sono stati prorogati e 24 rimodulati. Ad oggi risultano 9 posizioni di part time in scadenza ancora in attesa di valutazione.

Auspichiamo che vengano tutte confermate, anche se l'Azienda ci ha rappresentato che per il futuro potrebbero esserci più attente valutazioni ai presupposti ed alle motivazioni delle richieste.

## **MOBILITA'**

In questo anno, fino alla data del 31 ottobre, nella nostra Area ci sono stati 257 trasferimenti, di cui solo 41 in accoglimento di domande di trasferimento da parte dei colleghi (pari al 16% del totale).

In Banca CR Firenze, nello stesso periodo sono stati 249 di cui 39 in accoglimento di domanda del dipendente (15,7%).

Siamo in attesa di risposta sul dato dei pendolarismi attualmente in pagamento (quanti e su quali territori).

## **FORMAZIONE**

Abbiamo nuovamente reiterato la nostra richiesta di intervenire affinché sia concretamente possibile fruire nella maniera più appropriata della formazione, specie quella a distanza, ribadendo come sia anche di primario interesse aziendale disporre di un personale preparato, tanto più oggi che i cambiamenti normativi si susseguono al pari di quelli organizzativi con una rapidità sempre maggiore.

Non riteniamo sia più accettabile, neppure per l'Azienda, che vi siano ostacoli alla formazione.

## **SANZIONI DISCIPLINARI**

Abbiamo stigmatizzato i comportamenti di funzioni aziendali che sollecitano pratiche elusive di regolamenti aziendali e norme di legge per spingere l'azione commerciale.

La nostra dichiarazione è stata il sottolineare con forza che riteniamo inammissibile che sia sfruttata la naturale soggezione che può derivare dal ruolo sovraordinato gerarchicamente o specialistico, per indurre in errore i colleghi.

Tutti siamo tenuti al rispetto delle regole e delle norme!

Per queste ragioni le OOSS hanno ribadito con determinazione che non saranno consentiti atteggiamenti ambigui su questo tema.

In primo luogo riteniamo inaccettabile che si possano prevedere sanzioni disciplinari derivanti da operazioni poste in essere in buona fede e spesso sotto la spinta di pressioni commerciali eccessive, magari con "strizzatine d'occhio" del superiore, che per concludere velocemente l'affare induce il collega operativo a "posticipare" qualche passaggio previsto dalla normativa.

Continueremo dunque a valutare con la massima attenzione i provvedimenti disciplinari che dovessero risultare pretestuosi, anche in virtù delle possibili ricadute reddituali correlate alla sanzione, ad oggi ancor più consistenti.

## **ORGANICI FILIALI**

Abbiamo ancora una volta evidenziato che in molte filiali ed uffici, l'organico è assolutamente insufficiente a coprire i carichi di lavoro.

Ci sono molte filiali, anche Flexi come ad esempio Follonica, dove le mancate sostituzioni di assenze legittime e giustificate di molti colleghi, rendono arduo servire adeguatamente la clientela, con il forte rischio di perdite commerciali assolutamente non ascrivibili ai colleghi.

**Auspichiamo che delle future prossime assunzioni un numero adeguato di persone sia destinato alle vere necessità di questo territorio ancora fortemente legato al modello tradizionale di banca.**

## **ISGS**

Ricordando che sarebbe opportuna, in occasione delle trimestrali, la presenza di un rappresentante ISGS, le RSA presenti hanno richiamato l'azienda a porre la massima attenzione alle relazioni sindacali sul territorio.

A questo proposito hanno chiesto notizie in merito alle possibili ricadute sugli uffici ISGS di Firenze, in relazione alla riorganizzazione aziendale in corso (es. creazione nuovo ufficio mutui) ed anche alla luce delle indiscrezioni di stampa.

L'Azienda ha affermato che non ci sono allo studio su Firenze modifiche importanti degli attuali assetti.

Infine è stato segnalato il problema della cartellonistica di emergenza, delle cassette di pronto soccorso e della scarsa igiene dei bagni.

Firenze, 18 novembre 2014

I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze  
*Dircredito-Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Uil-Uilca*