



## Trimestrale in Area Milano Provincia

### UN PRIMO INCONTRO SUL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Venerdì 14 novembre 2014 si è svolto l'incontro di trimestrale con le competenti funzioni aziendali.

E' passato più di un mese e mezzo dal 23 settembre, quando l'Azienda aveva presentato le linee guida del nuovo modello di servizio della Banca dei Territori. Abbiamo fortemente voluto questo incontro, consapevoli che, a nove settimane dalla data di partenza, non vi sono ancora risposte alle molte domande dei colleghi: dagli orari alla portafogliazione della clientela, dalle responsabilità nella nuova filiera organizzativa alla gestione dei turni, dalle problematiche legate alla sicurezza ed alla gestione dei valori, alla definizione degli organici. La fine di un periodo di forte incertezza ancora non si intravede. Perché, come ovvio, in una fase di grandi cambiamenti sono i lavoratori ad essere chiamati ad uno sforzo personale e professionale straordinario, ed esserlo senza avere risposte sull'organizzazione del lavoro che li attende non fa che aggiungere incertezza alle ordinarie difficoltà.

Per questo motivo avevamo chiesto un incontro alla nostra Area: avere delle risposte, anche se parziali in questa prima fase, iniziare a confrontarci sulle criticità che emergono.

**Per questo ci è stato garantito un ulteriore incontro prima della partenza del nuovo modello di servizio, per illustrarci i cambiamenti concreti ed organizzativi che l'applicazione del nuovo modello porterà sul nostro territorio.**

L'Azienda ha illustrato l'architettura territoriale che guiderà, nel nostro territorio, il nuovo modello di servizio.

Come noto in ciascuna delle sette Direzioni Regionali esistenti (quindi anche nella Direzione Regionale Milano, il territorio che somma le due vecchie Aree di Milano Città e Milano Provincia) 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 Imprese, Direttori di Area Personal, Direttori di Area Retail.

**Per quanto riguarda l'Area Milano Provincia, la suddivisione partirà dall'individuazione di due Aree Imprese, all'interno del cui territorio verranno individuate Aree Personal, all'interno del cui territorio insisteranno Aree Retail: questa suddivisione "a matryoska" è semplicemente una scelta di suddivisione territoriale, senza implicazioni gerarchico-gestionali. Il territorio della Provincia di Milano (esclusa la città) avrà:**

- 2 Direttori di Area Imprese
- 9 Direttori di Area Personal
- 17 Direttori di Area Retail

A riporto dei Direttori di Area continueranno ad operare le filiali:

- 14 Filiali Imprese

- 70 Filiali Personal
- 186 Filiali Retail.

A loro volta:

nelle 14 Filiali Imprese saranno presenti circa 170 gestori (di cui 71 provenienti dallo Small Business) e 164 Addetti (di cui 30/35 in arrivo dallo Small Business); in ogni Filiale sarà presente la tipologia completa dei portafogli, Top (27), Imprese (86, con 31 gestori ex-small) e piccole imprese (50, con 40 gestori ex-small);

Ci saranno 16 coordinatori con facoltà creditizie e senza portafoglio, 1 per filiale ad eccezione delle filiali di Legnano e Seregno che ne avranno 2

le 70 Filiali Personal saranno 34 a scala (unico punto operativo) e 36 distribuite (con più punti operativi costituenti un'unica filiale), per un totale di 169 punti operativi Personal (di cui 135 sono organizzati nelle 36 filiali distribuite)

le 186 Filiali Retail sono, ad oggi, divise in 68 Hub, 81 Semplici, 4 Commerciali, 33 Complete

Le filiali retail serviranno la clientela Base, Famiglie e Aziende Retail 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, Assistente alla clientela.

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 sino a tre addetti è prevista l'installazione di un pulsante di allarme, per garantire la sicurezza nell'inevitabile periodo di permanenza in Filiale di un unico collega.

*Abbiamo espresso la nostra forte preoccupazione per l'articolazione dei turni nelle filiali flexi. Già oggi, infatti, abbiamo forti difficoltà nella turnazione ed una gestione degli orari "artigianale", con fortissime differenziazioni tra filiale e filiale. 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 .*

*Abbiamo chiesto soluzioni prima della partenza del nuovo modello, l'utilizzo degli orari già oggi a disposizione e non utilizzati in Area (chiusura casse ore 13.00 nelle flexi), la revisione degli orari di chiusura.*

*Abbiamo chiesto l'adeguamento della normativa di sicurezza oltre le tre persone (nelle filiali con un organico di 4/5 risorse sono moltissime le giornate con non più di tre colleghi presenti), abbiamo verificato l'impegno (confermato dalla Direzione Regionale) dell'esternalizzazione della gestione dei bancomat nelle Filiali commerciali.*

*Abbiamo espresso la nostra fortissima perplessità in merito alla mancanza di informazione riguardo a come sarà la portafogliazione nelle Filiali Retail, all'orario di servizio delle Filiali Personal ed alla organizzazione del lavoro nel Personal (come gestire i professionisti e più in generale i finanziamenti, come affrontare il lavoro amministrativo).*

*Siamo molto preoccupati dall'assenza di risposte e dalla fideistica attesa di soluzioni che dovrebbero materializzarsi dopo l'incontro previsto, con le delegazioni trattanti, per il 27 novembre.*

*A queste domande si dovrà assolutamente rispondere nell'incontro previsto in Area agli inizi di gennaio, oltre a completare l'informativa sulla nuova struttura.*

### **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 Direzione Regionale sono stati individuati (tra i 200 colleghi che avevano spontaneamente manifestato interesse per l'opportunità) 33 risorse da trasferire (di cui 11 da Area Milano Provincia).

### **Expo 2015**

Come Direzione Regionale sono state individuate, anche tenendo conto di chi aveva segnalato la volontà di lavorare nel padiglione aziendale per Expo, 45 colleghi, che proseguiranno i colloqui e la verifica delle conoscenze linguistiche.

***Dobbiamo sicuramente segnalare ed apprezzare lo spirito con cui le funzioni aziendali hanno affrontato l'incontro di trimestrale. Non era scontato avere informazioni puntuali, in una fase in cui non è ancora avvenuto nessun passaggio di informazioni a livello centrale.***

***Dobbiamo però anche rassegnare l'impressione di un'Azienda che ha scelto la strada di un nuovo modello organizzativo e che, a poche settimane dalla data di rollout, non è ancora in grado di definirne l'organizzazione.***

***Rimangono come macigni le mancate risposte sugli orari delle nuove filiali personal, sulla materiale impossibilità a gestire le turnazioni nelle filiali retail, sulla riorganizzazione del presidio del credito (nel personal come nel retail), sul dimensionamento delle filiali.***

***Aspettiamo il prossimo incontro, che dovrà avvenire prima del 19 gennaio, data di partenza del nuovo modello organizzativo, per verificare se saranno stati fatti passi avanti verso la soluzione delle problematiche sollevate.***

**COORDINATORI AREA MILANO PROVINCIA INTESASANPAOLO  
FABI FIBA – CISL FISAC – CGIL SINFUB UILCA**

**Sesto San Giovanni, 18 Novembre 2014**