



## Area Lombardia Sud Est - Intesa Sanpaolo

# !?!?

Si è svolto il 2 dicembre l'incontro trimestrale con l'Azienda alla presenza dei Responsabili del Personale di Direzione Regionale e di Area nonché dei rappresentanti dell'Ufficio Relazioni Industriali e DIA per le comunicazioni sul nuovo modello di servizio che entrerà in vigore il 19 gennaio 2015.

Si è trattato di un secondo momento di verifica delle informazioni su questo argomento con la previsione di ritrovarsi a breve per probabili affinamenti. La parola affinamento è una chiave di lettura che accompagna il rilascio questo modello: così come il vino s'affina, talvolta, in giare di terracotta interrate, il modello organizzativo a supporto della realizzazione del piano d'impresa in Intesa Sanpaolo si affinerà man mano: almeno si spera vista l'incertezza del contenitore.

Prima di addentrarci, una premessa: per il momento, in questa fase, le 5 provincie interessate dal perimetro di Area Lombardia Sud Est (Lodi, Pavia, Cremona, Mantova e Brescia) saranno il contenitore di tutte le nuove micro "aree" nelle quali saranno suddivisi i seguenti tre "territori" (cioè segmenti di clientela):

### **Territorio Retail ex area Lomb Sud Est:**

**11 Aree retail** che coordineranno 165 filiali, di cui 12 filiali semplici, 33 denominate *hub* e 120 complete o complesse. Nelle future 11 aree non saranno previsti, per il momento, punti di consulenza (filiali senza casse) e proseguirà per tutto il 2015 l'individuazione delle filiali che passeranno alla chiusura della cassa alle 13. Il dato di partenza su questo fronte è quello che in alcune ma non poche filiali la carenza di personale continua a irrigidirne sempre di più la gestione. Registriamo per esempio richieste di nuovi part time e modifiche di part time già in essere in difficile accoglimento; nuove maternità che gettano nel panico specialisti del personale e direttori di filiale, trasformando un lieto evento (che rimane tale per chi lo vive) in un grattacapo organizzativo; richieste di trasferimento caratterizzate, come potete immaginare, da tempi di accoglimento lunghi. Su questa base si innesterà la piccola rivoluzione in atto, già evidente nelle riunioni dal titolo "insieme per la crescita". Ed entro il 19 dicembre il modello verrà attivato in 58 filiali.

Come Rsa verificheremo con attenzione se l'organico delle filiali retail risulterà sufficientemente adeguato rispetto al carico di lavoro e al portafoglio clienti ex small rimasto in filiale, e che ci aspettiamo che i gestori ex small, anche se avranno un portafoglio ridotto, non verranno penalizzati in termini di professionalità. Considerato che le figure di gestore personal non potranno più collaborare come oggi con i colleghi del retail sarà probabile che la minima assenza in filiale creerà ulteriori rigidità.

L'orientamento aziendale è quello di aumentare sempre di più l'automazione delle attività amministrative, con l'intento di anticipare il futuro forgiando nuovi tipi di

clienti (self client) e nuovi tipi di lavoratrici e lavoratori destinati al lavoro di relazione; lo spirito con cui si illustra, si enfatizza e si sottolinea come comportarsi all'accoglienza rafforza questo concetto. Il futuro però non è ancora qui e, così come sollecitato dall'Azienda nell'incontro, si invitano TUTTI a segnalare i molteplici disguidi e buchi organizzativi già evidenti in questa fase iniziale di "messa a terra" del modello. Nella riunione però non è parso chiaro quali uffici dovranno raccogliere queste segnalazioni. L'indicazione che potremmo suggerire è quella di scrivere agli uffici che per competenza di argomento paiono più vicini al problema.

### **Territorio Personal ex area Lomb Sud Est:**

**5 Aree personal** che coordineranno 49 filiali, di cui 11 "a scala" e 38 distribuite. Le filiali "a scala" saranno collocate in strutture già esistenti con almeno 5 gestori personal; le filiali distribuite avranno connotazione territoriale e saranno perciò articolate su più punti operativi.

Ricordiamo inoltre che:

- non sono stati ancora definiti gli orari delle future filiali personal (in intreccio anche con le filiali estese);
- i gestori personal dovranno essere autonomi nella gestione di mutui e finanziamenti;
- le filiali personal saranno comunque tutte collocate all'interno delle filiali retail.

Attendiamo dunque comunicazioni su futuri affinamenti.

### **Territorio Imprese ex area Lomb Sud Est:**

**1 Area Imprese** che coordinerà 11 filiali all'interno delle quali, complessivamente, saranno presenti circa 130 gestori e 96 addetti (18 dei quali attualmente amministrativi); le filiali verranno affiancate da un gruppo di copertura (Coverage Team) composto da esperti di prodotto e in carico alla Direzione Regionale mentre saranno presenti in ogni filiale gli specialisti estero. Abbiamo subito notato la sproporzione tra gestori e addetti, alla luce non solo del semplice buon senso (sparito) ma anche in relazione a quanto scritto sulle slides aziendali riguardanti altre aree. Alcuni esempi: nelle aree Lombardia Nord e Lombardia Ovest a circa 200 gestori corrispondono ca 200 addetti; in area Milano e provincia 170 gestori con 164 addetti; in area Milano città 110 gestori con 100 addetti. Ci chiediamo dunque quale sia stato il criterio di dimensionamento degli addetti nella nostra (ex) Area. Si respira comunque un'aria da parenti poveri, sia in azienda che in direzione regionale. Ci è stato ribadito poi che nell'ambito delle filiali imprese gli addetti lavoreranno in team a supporto dei gestori, superando quindi la modalità attuale che vede i gestori e gli addetti in rapporto diretto uno a uno. E anche qui c'è da chiedersi: funzionerà? Oppure il modello verrà affinato?

**Dircredito – Fabi – Fiba/Cisl – Fisac/Cgil - Uilca  
Area Lombardia sud est Intesa Sanpaolo  
10 dicembre 2014**