



Incontro Trimestrale Area Valle D'Aosta e Piemonte Nord Est

Il 17 dicembre presso la sede d'Area a Novara si è tenuto il terzo incontro trimestrale a poche settimane dalla partenza del nuovo modello di servizio confermata al 19 gennaio. Presenti la neo Direttrice di regione d.ssa Balbo, le Relazioni Industriali e le funzioni del Personale di regione e di Area. Ci sono stati rappresentati alcuni dati relativi all'andamento dell'Area al 30 novembre che, in sintesi, esponiamo per alcuni tratti salienti.

Andamento commerciale positivo con **budget al 103.4%** (generale, su tutti i segmenti) e **incremento dei ricavi del 6%**. Disaggregando il retail cresce del 13%, il segmento personal del 13% lo small business non raggiunge il budget mentre il settore imprese registra una lieve flessione sull'anno precedente. Per questo segmento registriamo una tenuta sui budgets del costo del credito mentre **diminuiscono gli incagli e le sofferenze**.

Ad ottobre il 93% delle filiali era già a budget, **l'Area si pone al secondo posto a livello generale** e anche sul piano qualitativo - ad es., "Sei o.k." - l'Area è su buoni livelli. Solo l'8,7% delle filiali presenta un EVA negativo, fra queste cinque sono retail e cinque imprese.

La riflessione sui dati esposti ci ha portato ad esprimere ai nostri interlocutori che questi risultati sono il frutto di professionalità, impegno, sacrifici e in alcuni casi, anche disagi e sofferenze, pagati da tutti i colleghi dall'assistente alla clientela in su che si sono fatti carico di quanto richiesto, evidente e dovuto e spesso anche di quanto non statisticato, non considerato e a volte neanche dovuto e tantomeno riconosciuto. Rileviamo infatti che sono ancora troppo basse le ore di straordinario riconosciute rispetto a quanto realmente viene prestato giornalmente. Invitiamo i colleghi a richiedere il pagamento della prestazione straordinaria ed in caso di risposte negative a volte anche reiterate da parte delle filiali, di non fermarsi più gratis oltre l'orario.

Tanto più che **a questi sacrifici non corrisponde ancora un adeguato riconoscimento** in termini di percorsi professionali, inquadramenti e premi aziendali che, abbiamo fatto presente, riteniamo più che mai necessari dato anche l'eccellente posizionamento del nostro Istituto fra i competitors internazionali.

Rispetto alla multicanalità, ci è stato riferito che l'introduzione delle TARM, la sostituzione di alcuni MTA e altri interventi sulle apparecchiature tecnologiche nonché la chiusura delle casse alle 13.00 ha portato ad una riduzione del 14% delle operazioni basso valore aggiunto in particolare per versamenti e prelievi.

Da parte nostra **abbiamo fatto presente le criticità che la riduzione della funzionalità di cassa ha creato** e in alcuni casi come ad esempio Alessandria, Novi Ligure, Acqui Terme abbiamo assistito e continuiamo ad assistere ad esasperazioni fra i clienti, stress fra i colleghi e spesso lamentele e disservizi. Riteniamo che si debba procedere con la necessaria gradualità per questi cambiamenti, anche tenendo conto delle abitudini della clientela e del valore aggiunto del rapporto umano nella transazione richiesta.

Abbiamo inoltre evidenziato la rischiosità delle TARM nelle operazioni di caricamento/svuotamento con il portellone che, inspiegabilmente, si apre verso l'interno della filiale. Inoltre in alcuni casi le macchine MTA sono obsolete e/o malfunzionanti e abbiamo richiesto che vengano sostituite al più presto.

Abbiamo fatto presente che occorre investire anche sulla piattaforma di supporto alle procedure operative con i clienti anche scorporandola dal portale "ABC" che appesantisce e allunga, a volte di molto, i tempi di lavorazione.

In merito a **verifiche effettuate da società esterne sulla clientela, tramite sondaggi telefonici**, abbiamo fatto presente che sembra siano state richieste ai clienti informazioni sul contenuto dei colloqui con i gestori, al tempo dedicato, cortesia, ecc.. Abbiamo fatto notare che questo approccio di verifica della qualità del servizio ci risulta non in linea con le norme vigenti sulla privacy e sul controllo a distanza. I nostri interlocutori hanno preso nota e ci riferiranno appena possibile.

FILIALI FLEXI

Con parziale soddisfazione rileviamo che, in ritardo, la D.C. ha comunicato la variazione degli orari delle filiali flexi nella percentuale nazionale seguente:

- 50% passa all'orario 8 - 18.30/19.00;
- 5% torna con l'orario standard;
- 45% resta con l'attuale orario ma con opzione di chiusura casse alle 13.00 o 16.00.

Non è proprio esattamente quel che volevamo ma è, finalmente, **un passo avanti nella direzione giusta che vuole riconoscere, come da noi più volte ribadito, l'inutilità di tenere aperte, a tutti i costi oltre una certa ora, delle filiali situate in piazze in cui l'esigenza della clientela e di quel mercato non lo richiede.**

Ora ci auguriamo che la nostra Direzione Regionale intervenga con oculatezza e riduca l'orario nelle filiali della nostra area, tenendo conto oltre che dell'inutilità commerciale, anche degli organici ridotti e della sicurezza di molte filiali.

ORGANICI

L'azienda ha comunicato che 9 colleghi (3 personal, 2 small, 4 famiglie) sono passati a fine novembre in Banca Prossima.

Saranno assunti tra dicembre e gennaio 2 colleghi (1 in Valle d'Aosta e 1 in provincia di Alessandria) provenienti da categorie protette.

Sui Part Time riscontriamo positivamente che da agosto ad oggi siano state accolte 19 nuove richieste e 81 proroghe. Restano in sospeso ancora poche domande che saranno vagliate nei prossimi mesi.

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

L'Azienda ci ha fornito i primi dati relativi all'avvio del nuovo modello: nella nostra Direzione Regionale (Piemonte-Liguria-Valle d'Aosta) ci saranno 9 Filiali Imprese, verranno chiusi i distaccamenti di Tortona e Borgosesia. L'organico imprese complessivo sarà composto da 9 Direttori, 9 coordinatori, 70 gestori di cui 31 nuovi gestori (28 provenienti dallo small e 3 addetti "promossi" gestori), 65 addetti e 27 specialisti estero. Abbiamo richiesto che sarebbe opportuno che **l'Azienda riconosca anche con adeguati inquadramenti le nuove professionalità.**

Rispetto alle nuove Aree la Direzione Regionale si articolerà in 14 Aree Personal, 28 Aree Retail e 4 Imprese. La nostra attuale area invece comprenderà 4 Aree Personal con 41 Filiali Personal; 8 Aree Retail con 100 Filiali Retail; 1 Area Imprese con 9 Filiali Imprese.

Complessivamente avremo 35 filiali Hub, 30 con chiusura alle 13 e 1 100% commerciale.

Abbiamo rassegnato le preoccupazioni e le incertezze che questo ennesimo cambiamento sta creando tra i colleghi e ribadiamo l'impegno che la Direzione Regionale si è assunta di essere attenta alla collaborazione tra i Direttori delle diverse Aree e delle diverse filiali perché solo con l'aiuto reciproco sarà possibile gestire gli innumerevoli problemi che sorgeranno.

Inoltre abbiamo anche richiesto particolare attenzione per la formazione in materia di mutui e crediti personali per i colleghi personal.

Monitoreremo con attenzione l'applicazione di questo nuovo modello e inizieremo già dalle prossime assemblee sul CCNL a confrontarci con i colleghi.

Nei prossimi giorni verrà stabilito il calendario delle assemblee per la piattaforma del contratto collettivo nazionale che si svolgeranno a gennaio.

I Coordinatori di Area

Fabi - Fiba/Cisl - Fisac/Cgl - Uilca

Novara, 23 dicembre 2014