



## BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RR.SS.AA AREA NAPOLI/PROVINCIA

In data 15 dicembre si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Napoli e provincia.

La Delegazione Aziendale era composta dai colleghi Tricarico, Piatto e Piro della Direzione Regionale e dai colleghi Reda e Capogreco delle Relazioni Sindacali di Gruppo.

L'incontro ha avuto al centro dell'attenzione le novità legate al Nuovo Modello di Servizio, che sarà operativo dal prossimo 19 gennaio e che prevede la nascita di 3 "territori commerciali" specializzati - Retail, Personal ed Imprese, - che faranno riferimento alla Direzione Regionale.

L'Azienda ha tenuto ad evidenziare che i tre "territori" sono del tutto permeabili per i colleghi e di assoluta pari dignità, ponendo in risalto la necessità di considerare come particolarmente "sfidante" il territorio Retail; ma l'enfasi sembra svelare invece il timore che proprio il settore Retail sia considerato di poco conto dai colleghi.

Si è iniziata la riunione dal "territorio Imprese" che, per quanto attiene la Direzione Regionale (che comprende Campania, Basilicata, Calabria, Puglia e Sicilia) vedrà coinvolte 670 figure professionali: 28 Direttori Filiale Imprese, 34 Coordinatori, 308 Gestori, 300 addetti. Circa il 10% della clientela in precedenza classificata come Small Business sarà gestita da gennaio dal territorio Imprese: in Area Napoli ciò significa che 30 Gestori Small Business, su 215, passeranno alle Imprese.

Risulta, alla data del 15 dicembre, definita, in modo sufficiente, la futura gestione della clientela Imprese che sarà suddivisa in tre sottosegmenti denominati Top, Imprese, Piccole Imprese. In Area Napoli il settore sarà seguito da 6 Direttori di Filiale Imprese, 8 Coordinatori, 70 Gestori e 60 Addetti. Gli Addetti Imprese lavoreranno in team e senza distinzioni, come in precedenza, fra attività amministrative e propriamente di impresa: a riguardo le OOSS hanno rimarcato la necessità di un'adeguata formazione dedicata. Saranno presenti in Area 18 Specialisti estero così assegnati: 2 a Via Toledo, 4 al Centro Direzionale, 3 a Nola, 5 a San Giuseppe Vesuviano, 2 a Frattamaggiore e 2 a Castellammare. Le altre figure specialistiche previste dal nuovo modello di servizio (ad esempio per il transaction banking e per i prodotti di copertura) non sempre saranno presenti in Filiale, avendo come riferimento contrattuale altre società del Gruppo (ad esempio Banca Imi).

E' previsto un incontro, probabilmente sarà il primo dell'anno prossimo, fra Azienda e OOSS proprio dedicato al mondo imprese, aggiuntivo rispetto a quelli di rito.

Le OOSS hanno evidenziato che ancor prima della partenza del Nuovo Modello di Servizio si assiste alla modifica, in senso peggiorativo, delle condizioni di lavoro e anche degli spazi dedicati alla clientela nelle Filiali Imprese: il nuovo layout prevede che i gestori siano l'uno di fronte all'altro, dedicando al ricevimento della clientela dei salottini, angusti e esigui.

Tutto sembra presagire una riedizione del progetto Banca estesa, condotto senza considerare le reali richieste ed esigenze della clientela, nella speranza o nella presunzione di modificarne i bisogni, invece di assecondarli.

Il Territorio Personal si occuperà dei clienti Personal e dei professionisti, il Territorio Retail della clientela Banca 5, della clientela mass market e della clientela small business; all'interno dell'area Napoli le aree Retail saranno 12. Ci saranno poi 4 aree Personal con 40 Filiali Personal, 3 "a scala" e 37 "distribuite", con colleghi presenti su più punti operativi. Riguardo all'offerta fuori sede, in Area ci sono al momento 34 Gestori iscritti all'Albo con mandato e 29 in attesa di mandato mentre sono 41 i Direttori già in possesso del mandato della Banca ed altri 29 in attesa di ottenerlo.

Per quanto concerne invece il "territorio retail", attualmente in Area Napoli e Provincia ci sono 64 Filiali Hub e per marzo e giugno 2015 sono previste ulteriori riclassificazioni; in occasione di scadenze fiscali le Filiali semplici (con chiusura delle casse alle ore 13) prolungheranno l'orario di apertura casse.

All'ampio rilievo da parte aziendale sulle casse self assistite (conosciute come Tarm), installate a Via Toledo, San Giuseppe Vesuviano e a Napoli 89 e Napoli 12, le OOS hanno replicato riferendo le lamentele riguardo la mancanza di riservatezza e alle incertezze sulle modalità di caricamento riguardo alla normativa sulla sicurezza, visto che le macchine si trovano nelle Filiali con orario esteso e dunque sempre aperte al pubblico.

Per quanto concerne il caricamento delle stesche l'Azienda ha dichiarato che questo debba avvenire "in sicurezza". Ad avviso delle scriventi tale dichiarazione deve intendersi "a filiale chiusa"!

Le Organizzazioni Sindacali hanno nuovamente posto all'attenzione aziendale i problemi di mobilità relativi ai colleghi che lavorano sulle Isole, ricordando alla controparte l'impegno a stipulare una convenzione che possa consentire l'uso di entrambe le linee di navigazione.

Alla luce, infine, delle nuove articolazioni degli orari, a precisa richiesta delle OO.SS., l'Azienda ha dichiarato la propria disponibilità a riconsiderare, caso per caso, il rifiuto delle flessibilità per i part-time e per la gestione dei permessi di riposo giornaliero delle madri (i permessi per allattamento) con riguardo all'orario di intervallo.

**Dovendo, quindi, tirare le somme le OO.SS. ritengono, come sempre più spesso accade, che siamo di fronte all'ennesima ristrutturazione fatta senza reali investimenti sulle risorse umane, con il solito corollario di ritardi e disservizi, che i lavoratori dovranno gestire mettendoci la faccia. Questa riorganizzazione impatterà su un'area già strutturalmente a corto di organico.**

In realtà sia Banca Estesa che il Nuovo Modello di Servizio devono scontare la mancanza di personale ormai cronica nell'Area Napoli e nell'intero Banco. Come nessun motore può funzionare senza carburante, nessun modello organizzativo può reggere senza le risorse sufficienti!

Le OO.SS. hanno stigmatizzato come il Gruppo abbia deciso di non procedere nel Banco di Napoli alle assunzioni previste nell'ultimo accordo di esodo pur avendo il nostro Istituto contribuito con un gran numero di AGO ed esodati.

Le OO.SS. hanno evidenziato che la decisione aziendale di non destinare nessuna nuova assunzione, fra le poche previste prossimamente, al territorio di Napoli e Provincia, ed in generale presso la Banca dei Territori, non è di buon viatico sia per la partenza del Nuovo Modello di Servizio, sia per l'iniziativa denominata Insieme per la crescita.

L'enfasi data alla necessità della giusta accoglienza alla clientela trascura il fatto che, successivamente, bisogna soddisfare la clientela senza imporre, come pure accade, appuntamenti non graditi per mancanza di personale.

Inoltre tra il personale in turnazione e quello dedicato all'accoglienza diminuisce drasticamente quello dedicato al soddisfacimento delle necessità della clientela.

Si possono fare progetti molto complessi, avvalendosi delle migliori società di consulenza (?), ma, senza organici adeguati, molto difficilmente ci saranno risultati positivi. Analizzeremo attentamente le ricadute della nuova organizzazione sulle condizioni di lavoro e sulla qualità del servizio alla clientela. Per adesso osserviamo con preoccupazione l'aumento delle strutture intermedie (ma non si doveva semplificare?), che comporterà sicuramente un aumento delle pressioni commerciali.

Napoli 08/01/2015

**I COORDINATORI DELLE RR.SS.AA  
AREA NAPOLI E PROVINCIA**