



## TRIMESTRALE AREA CAMPANIA

Il 16 dicembre si è svolto l'incontro trimestrale dell' Area Campania alla presenza di tutte le OO.SS. e dei rappresentanti aziendali e di gruppo.

Il confronto si è incentrato principalmente sull'analisi del Nuovo Modello di servizio di Banca dei Territori, che, come è ormai noto, prevede l'articolazione della Direzione Regionale in 3 filiere: Imprese, Personal e Retail, ciascuna con specifiche Direzioni Commerciali, di Area e di Filiale.

L'Azienda ha tenuto a precisare che nel modello - che mira a una specializzazione degli ambiti, allo scopo di intercettare e servire meglio le diverse esigenze della clientela - i TRE territori commerciali non vanno visti come compartimenti stagni, ma come settori tra loro permeabili e ugualmente importanti.

Abbiamo tuttavia tenuto ad evidenziare come tale assunto, importante e condivisibile in via di principio, sembri contraddetto dalla stessa finalità del Nuovo Modello (che - come detto - mira ad una specializzazione delle diverse professionalità) e non sia percepito, nei fatti, dal comune sentire dei colleghi.

L'Azienda ha anche tenuto a sottolineare come il Nuovo Modello preveda la valorizzazione, a livello di Direzione Regionale, di oltre 1.500 persone, attraverso l'identificazione e l'assegnazione di ruoli di maggiore responsabilità e professionalità in tutti e 3 gli ambiti identificati.

Non sono tuttavia allo stato, previsti, percorsi professionali e si parla solo di riconoscimento del merito ma con modalità ancora da definire.

Venendo poi ai singoli territori, nell'attuale 'Area Campania avremo un'unica Area Imprese, articolata in 4 Filiali, nelle quali saranno complessivamente allocati:

4 Direttori,

6 Coordinatori,

53 Gestori

45 Addetti

Sarà operata una riallocazione dei clienti in base ai bisogni (presunti), con il passaggio di circa l'11% della clientela ex Small Business alle Imprese.

La clientela sarà suddivisa in TOP, IMPRESE e PICCOLE IMPRESE. I portafogli non risulteranno "puri" ma "trasversali", con la possibile coesistenza, ad esempio, di imprese piccole e "IMPRESE" in un unico portafoglio.

Direttori e Coordinatori non avranno un proprio portafoglio, ma saranno dotati di ampie deleghe creditizie.

Sarà prevista la figura dell'Addetto unico, che supererà la precedente divisione in Addetto Commerciale ed Amministrativo. Non risulterà più rispettata la proporzione tra Gestori ed Addetti, che risulteranno in numero inferiore rispetto ai primi.

Tale circostanza è stata giustificata dall'Azienda adducendo una logica di approccio in team anche per gli Addetti, e sostenendo che la clientela Small Business passata alle Imprese, non era comunque abituata ad addetti dedicati.

Viene, allora, da chiedersi in cosa consista la maggiore attenzione ai bisogni c.d. evoluti di questi ultimi, che ne ha determinato il passaggio al mondo Imprese??

In Campania saranno ricollocati circa 11 gestori nei portafogli piccole imprese e circa 5 gestori in quelli imprese tout court.

L'Azienda ha evidenziato che il piano formativo è già partito ma risulta ancora in via definizione la formazione degli Addetti, che inizierà con il nuovo anno.

Il Gestore sarà affiancato da cinque figure specialistiche: Specialista estero, Transaction Banking, Finanza d'Impresa (Mediocredito), Finanza Straordinaria (Banca Imi), Capital Market; di questi, solo lo Specialista estero sarà in organico alla Filiale, mentre gli altri interverranno "su chiamata".

Per il ruolo di Specialista Estero sono disponibili 11 risorse (5 a Salerno, 3 ad Avellino, 1 a Benevento e 2 a Caserta)

Per le altre, come sopra detto, la relativa allocazione (se in Filiale o presso altre strutture) è tuttavia ancora da definire (in base ad esigenze, valutazioni logistiche ed effettiva disponibilità)

Abbiamo fatto notare all'Azienda come, logisticamente, gli spazi delle Filiali Imprese sembrano inadeguati a contenere l'organico previsto e ad accoglierne la clientela (con un numero limitato di salottini per il ricevimento di una clientela che è destinata ad aumentare esponenzialmente). Ci è stato risposto che il problema sarà superato attraverso la mobilità dei Gestori, chiamati a "servire i clienti a casa loro". Abbiamo replicato che si dà, tuttavia, per presupposto che questa sia l'esigenza e la preferenza dei clienti, senza un'effettiva verifica di tale assunto.

Ancora una volta (come era già accaduto per l'adozione del modello di orario "esteso") si tende ad applicare un modello teorico a tutto il territorio nazionale, dimenticando quelle specificità che hanno portato alla nascita della Banca dei Territori e presupponendo le richieste della clientela.

L'Azienda, invece, ha condiviso la necessità che l'applicazione del Nuovo Modello di Servizio, prevista per il 19 gennaio p.v., sia graduale, in considerazione della complessità ed ampiezza del progetto. Questo non solo per il mondo Imprese, ma anche per i territori Personal e Retail, per i quali l'Azienda stessa è apparsa molto in ritardo nella definizione dei diversi ambiti e persino dei portafogli.

Ha tuttavia precisato che l'articolazione riguarda diversi "territori commerciali" e non segmentazioni giuridiche.

Per quanto riguarda il TERRITORIO PERSONAL, in Campania sono previste 2 Aree, con un totale di 21 Filiali di cui 2 con "modello a scala" (Nocera e Salerno) e 19 con "modello distribuito" (le filiali Personal saranno composte da più Gestori Personal ubicati in più Filiali Retail e avranno un proprio Direttore presente in una di queste).

Sono tuttavia, ad oggi, ancora da definire i portafogli, le zone, gli organici

Le Filiali Personal seguiranno orari di lavoro compatibili (anche se non necessariamente allineati) con l'orario delle filiali ospitanti.

I clienti personal manterranno il radicamento dei conti nelle Filiali Retail, per le quali è allo studio una remunerazione (sul piano economico) per la collaborazione resa al territorio Personal, con modalità e parametri tutti ancora da definire.

L'Azienda non ha risposto al timore che il passaggio della clientela "professionisti" dal territorio Small Business ai Personal trovi questi ultimi impreparati a gestirne le relative esigenze, in considerazione delle relative peculiarità.

In Campania sono previste 10 Aree Retail, che coordineranno 131 Filiali. Queste dovranno cercare di incrementare la propria redditività attraverso lo sviluppo della Clientela Base (il segmento Retail si comporrà, infatti, di: Aziende Retail (ex Small Business con esigenze semplici), Famiglie e Banca 5), ed è proprio per questo motivo che l'Azienda ha riconosciuto e dichiarato tale ambito più sfidante, rispetto a quello del personal e delle Imprese.

Abbiamo evidenziato all'Azienda il timore che ciò porterà ad un crollo di redditività delle Filiali Retail, spogliate delle posizioni economicamente più redditizie, con il conseguente pericolo di accorpamenti, riduzioni, esuberi.

Nessuna risposta concreta è stata data alla necessità di evitare la percezione di de-professionalizzazione dei colleghi ex Small Business, limitandosi ad affermare che ciascuno dei territori ha uguale rilevanza e senza escludere, comunque, la possibilità di una riclassificazione delle seniority.

Abbiamo tuttavia segnalato all'Azienda come le Casse Self Assistite (con ricircolo di danaro) già instaurate in Campania all'interno di 3 Filiali abbiano già presentato delle anomalie, tali da allontanare invece che incoraggiare la clientela all'uso. Per quanto concerne il caricamento delle stesse l'Azienda ha dichiarato che questo debba avvenire "in sicurezza". Ad avviso delle scriventi tale dichiarazione deve intendersi "a filiale chiusa"!

Considerato che nelle Filiali con chiusura di sportello alle 13.00 potrà verificarsi il caso di presenza di un unico dipendente, a seguito della diversa articolazione oraria dell'intervallo (con un aggravamento dei rischi di sicurezza cui l'Azienda intende rispondere con la diffusione dei Cash In Cash Out e del pulsante antipánico),

l'Azienda ha confermato la disponibilità a valutare le domande di riduzione oraria dell'intervallo (sino ad oggi respinte, appunto, per esigenze di sicurezza, volte ad evitare la presenza di un singolo collega nei locali della Filiale).

Quanto sopra, sempre, ovviamente, compatibilmente con le esigenze organizzative ed operative.

Per le Filiali Flexi è, come da recente comunicazione aziendale, prevista una rimodulazione degli orari.

Appare evidente che la stessa Azienda, a meno di un mese dalla partenza del nuovo modello organizzativo, non ha ancora chiare tante modalità di applicazione del modello stesso! Siamo molto preoccupati dalla carenza di personale, tra l'altro, distratto da turnazioni ed accoglienza. Abbiamo stigmatizzato come, pur avendo il meridione partecipato ampiamente al raggiungimento dei risultati, nessuna assunzione sia prevista! Inoltre con il nuovo modello sembrano aumentare i ruoli di coordinamento e direzione a scapito della prima linea. Ci auguriamo che quindi l'Azienda riconsideri la sua politica di assunzioni e, nei fatti, riconosca ed applichi quella "permeabilità" tra ruoli e territori commerciali che sembra imprescindibile per un corretto e sereno svolgimento dell'attività lavorativa. Inviando, ovviamente, i colleghi a segnalarci eventuali difficoltà o distorsioni.

**I COORDINATORI BANCO DI NAPOLI - AREA CAMPANIA  
DIRCREDITO - FABI -FIBA/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB -UGL-UIL.CA**

**Napoli, 9 Gennaio 2015**