



INCONTRO TRIMESTRALE MILANO CITTA'

Non tutte le ciambelle riescono con il buco e, per ora, il buco è più grande della ciambella se il paragone può calzare allo stato dell'opera del nuovo modello di servizio.

L'azienda ha aperto, con il nuovo contratto di 2° livello, una nuova fase muovendosi per affrontare l'ancora difficile e complessa situazione economica ed evitare ricadute in termini occupazionali, diversamente dai principali competitori, paragonabili per dimensione e attività principali.

Tale nuova fase va però estesa anche alle relazioni territoriali decentrate e in tal senso ci sembra vadano le aperture della Direzione Regionale per un nuovo clima di dialogo con le Risorse e con le OO.SS., seppure insistano talune incoerenze e contraddizioni applicative.

L'incontro è iniziato con una **breve disamina dei dati economici al 31/10 da parte del Direttore Regionale.**

A livello di budget è stato raggiunto il 93,7% dell'obiettivo annuale della DR, con un tasso di decrescita dei margini d'intermediazione pari al -2,7% rispetto all'anno scorso. Il dettaglio dei tre segmenti commerciali:

Retail 292 Mln di margine intermediazione, pari al 95,3% su base annua, - 6%;

Personal 259 Mln di margine d'intermediazione, pari al 98,8% su base annua;

Imprese 354 Mln di margine d'intermediazione, pari all'89%, su base annua -9,7%;

Le difficoltà sul conto economico sono legate al calo dei tassi e l'aumento della liquidità ha creato fenomeni di dumping con margini esigui ma i flussi commerciali sono positivi e i collocamenti in linea al budget.

L'erogazione di mutui è in crescita sia nel Retail sia nel Personal e quella dei prestiti è in linea con le previsioni. Il settore delle Imprese manifesta una perdita del 4% di erogato.

Le OO.SS. hanno evidenziato la correlazione tra i dati aziendali e quelli della situazione economica e sociale del paese e hanno rimarcato che gli stessi in tale ottica possono essere letti positivamente.

Ad esempio per il mondo imprese le "rettifiche sui crediti" frutto delle politiche creditizie degli scorsi anni sono diminuite, ma sono ancora cospicue e, seppur rilevanti, non possono oscurare l'impegno quotidiano dei lavoratori e gli attuali elevati livelli di produttività raggiunti.

Con riguardo al **nuovo modello di servizio** si è rimarcata l'inadeguatezza di modi e tempi di attuazione, un po' troppo frettolosi con effetti sulla qualità del servizio e sull'attività commerciale. Alla luce dell'avvenuta migrazione, molto perfettibile e discutibile per effetti, di clientela small business dalle filiali retail a quelle imprese, è stata ribadita la necessità di organizzare meglio eventuali nuovi spostamenti di massa di clienti tra i portafogli, come quello paventato tra il mondo retail e quello personal.

Per quanto riguarda **la filiale "new concept"** (per ora, su Milano, quella pilota di via Meda e di p.za Cordusio) si possono trarre le prime iniziali considerazioni.

L'eliminazione di gran parte delle casse e la sostituzione delle stesse con le CSA (Casse Self Assistite)/TARM non ha al momento diminuito l'operatività che si è principalmente trasferita sull'accoglienza, presidiata da tre colleghi che devono:

- Creare con continuità credenziali Oneshot (con puntuale identificazione del cliente come previsto per le attività di cassa);
- Assistere, anzi quasi educare, e operare commercialmente per convincere i clienti all'utilizzo delle CSA, ben più complesse nella gestione di un ATM;

- Gestire in modo univoco l'afflusso in filiale della Clientela Retail, Personal, per operazioni di cassa e per qualsiasi esigenza di gestione del rapporto in filiale;
- Gestire contestualmente il loro portafoglio e l'attività commerciale se gestori Par.

Nella filiale di piazza Cordusio, tra l'altro, esiste una sola postazione di cassa (diversamente da altre filiali in trasformazione "new concept" con previsione di due postazioni di cassa pur con minor numero di operazioni) e quando il collega deve assentarsi, anche solo per pochi minuti per necessità fisiologiche o lavorative, la postazione resta scoperta.

La nuova organizzazione, con postazioni proprie e di ricevimento clienti condivise, in "coworking", richiede una nuova cultura lavorativa (che non si può creare dalla sera alla mattina ma che richiede tempi di assimilazione e rodaggio) e la contestuale e rilevante riduzione delle Risorse crea tensioni all'avvio del nuovo modello rischiando di svalutarne gli aspetti positivi per banali questioni di gestione delle attività (spesso amministrative residue e re-distribuite sul personale rimasto sul quale ricade anche la gestione delle tre CSA e dei cinque bancomat re-internalizzati).

La clientela commenta positivamente i nuovi arredi e il comfort degli ambienti ma necessita di un periodo di "acclimatamento culturale" e non accetta di buon grado il nuovo servizio con unica postazione di cassa e la conseguente dilatazione dei tempi di attesa per operazioni non effettuabili con le CSA/TARM., minacciando di trasferire i rapporti su concorrenti con modalità di gestione del servizio di cassa più tradizionali per orari e mezzi.

Per i versamenti anche con le innovative macchine tarm/csa, si differiscono ma non si eliminano le lavorazioni contabili che ora restano in capo a minori Risorse delle Filiali per contabilità e cassa, allo stesso modo che con i vecchi ATM/bancomat o con i versamenti allo sportello. Circa la gestione dei valori ricordiamo che la **contazione per le rimesse va fatta, salvo nuove disposizioni, in contraddittorio con l'ausilio di due colleghi.**

Per questi motivi abbiamo evidenziato la completa **incongruenza**, rispetto alla nuova fase, e **inadeguatezza del processo di re-internalizzazione in corso della gestione degli sportelli automatici** che avviene con organici e competenze completamente inadeguati. Di fatto, si ripristina la situazione precedente con più attività esecutive e con l'organico proporzionato alla situazione con attività esternalizzate e con un maggior numero e più complesse macchine da gestire.

A seguire è stata evidenziata la necessità della reciprocità tra l'elasticità richiesta ai lavoratori dall'azienda e quella delle risposte Aziendali verso i lavoratori in merito a contestazioni disciplinari e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (e quindi per orari, prestazioni aggiuntive, assenze, trasferimenti a richiesta). Attendiamo di verificare ciò anche nell'applicazione pratica e quotidiana del nuovo contratto di 2° livello.

Tutte le prestazioni aggiuntive richieste sono autorizzate dall'Ufficio Personale di DR.

Ricordiamo che il tempo necessario al caricamento dei bancomat è da considerarsi, senz'altro, motivo valido, urgente e indifferibile, per il riconoscimento del lavoro straordinario.

Sono state giudicate improprie le affermazioni, diffuse da alcuni gestori del personale, sull'intrasferibilità a richiesta persino tra Aree di Milano Città e ricondotte all'effettività (necessità di rotazione dei gestori PAR Personal che da tanti anni amministrano lo stesso portafoglio, frutto d'indicazioni di massima e non specifiche di Bankitalia) eventuali rotazioni di gestori tra portafogli variamente interpretate e genericamente riferite (alla Compliance, alla Bankitalia, per permanenze a es.di 5, 10 anni, oltre ecc.)

Per il part time l'azienda ha dichiarato che i sospesi consistono in quattro richieste di cui la più vecchia risulta inoltrata a luglio. Per le elasticità d'orario (es. riduzione pausa) contrattualmente previste nulla è cambiato in relazione all'iter previsto (con concessione a cura e in autonomia della direzione di filiale) e comunque nessuna richiesta è giacente, in attesa di esame presso la DR.

La percezione è di una frattura tra la realtà quotidiana e la situazione normativa, teorica e formale. Chiediamo quindi ai Colleghi di riferire con puntualità e tempestività ogni e qualsiasi situazione d'incoerenza di dubbia valutazione per favorirne l'emersione.

In materia di sicurezza le statistiche indicano un'univoca contrazione degli eventi criminosi ma è stata evidenziata la necessità di una più puntuale adozione preventiva di misure di sicurezza (ad es. sulla base delle esperienze, perimetrali più efficaci nelle filiali) e più focalizzazione sulla difesa da danni alle persone piuttosto che sulla prevenzione indiretta per appetibilità di bottino.

Attendiamo un tangibile, e quindi più corposo, riscontro dell'attenzione verso le Risorse nel breve periodo pur alla presenza di sforzi di buona volontà da parte della Direzione Regionale e del Personale, al momento un po' oscurati dalla gran mole di continui cambiamenti organizzativi e di Responsabili che rischiano di vanificare la continuità e il miglioramento del clima aziendale.

RSA FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL CREDITO -UILCA -UNISIN
INTESA SANPAOLO SPA MILANO CITTA'