



TRIMESTRALE AREA EMILIA EST

Nella giornata di venerdì 11 dicembre si è svolto l'incontro trimestrale dell'area Emilia Est. La Delegazione Aziendale era composta da Giuseppe Moretti e Amedeo Di Vincenzo -Uff. Relazioni Industriali di Capogruppo-, Cristina Bonzano -Responsabile del Personale Direzione Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise-, Patrizia Frisoni -Uff. Personale di Carisbo- Conti Roberta -Uff. Organizzazione- Antonio Bragho' -Responsabile del Servizio Contact Unit BdT-, Maria Carla Trogolo - Responsabile Filiale On Line (FO)- e Claudio Antonio Pastori - Uff.Gestione Personale Strutture Centrali e Società prodotto -.

Di seguito riportiamo in ordine cronologico gli argomenti discussi.

FILIALE ON LINE (FO)

In apertura d'incontro Antonio Bragho' ha illustrato la composizione dell'attuale FO, articolata in 7 sale (Milano, Torino, Napoli, Cagliari, Trapani, Bologna e Lecce) che svolgono in contemporanea la loro attività su tutto il territorio italiano. La gestione dei turni di lavoro (che prevede la copertura di turni dalle 7.50 alle 22.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e alcune giornate festive di apertura della Borsa) è affidata ad un software che incrocia i turni di tutte le 7 sale presenti in Italia, in modo da consentire un'equa ripartizione dei turni stessi e la possibilità di gestire il cambio turno su tutte le unità.

Allo stato attuale, la struttura della FO nel suo complesso coinvolge circa 575 colleghi di cui 490 sono impiegati nell'attività di sala, e svolgono attività di assistenza alla clientela, prevalentemente privata, con il collocamento di servizi bancari e finanziari (carte di credito, carte di debito, finanziamenti ed investimenti) e di consulenza personalizzata in remoto.

La FO non gestisce propri portafogli, ma interviene in sinergia con la Filiale fisica e si inserisce a pieno titolo nel "nuovo modo di fare banca" che si fonda sul progetto della multicanalità integrata; attualmente gestisce circa 8.500/9000 telefonate al giorno destinate ad aumentare in seguito alla maggiore propensione della clientela alla modalità digitale. Nel 2016 saranno possibili nuove sinergie tra la Filiale fisica e FO grazie allo sviluppo di nuove tecnologie. Ad esempio: 1) la telefonata del cliente alla Filiale fisica, in caso di indisponibilità del gestore, sarà dirottata alla FO che sarà in grado di riconoscere il cliente e di gestirlo. 2) la FO potrà intervenire anche sul post vendita. 3) lo sviluppo del nuovo sito consentirà nuove modalità d'interazione con i clienti (chat tipo WhatsApp).

Le OO.SS. hanno rivolto specifiche domande sulla FO di Bologna e sulla sua organizzazione in generale, da cui è emerso che :

-la FO di Bologna dovrà essere ulteriormente potenziata attraverso lo scambio con personale delle Filiali fisiche al termine della manutenzione dei portafogli e della definizione della complessità di filiale (prevista per gennaio 2016).

-gli scambi di colleghi tra Rete e FO (e viceversa), saranno frequenti, in modo da consentire la diffusione della conoscenza ed esperienza della multicanalità integrata.

Grande importanza viene data dall' Azienda alla formazione fatta e che si farà in FO, con percorsi formativi specifici e di apprendimento sia in aula sia in affiancamento con colleghi più esperti.

Le OO.SS. hanno sottolineato, che tali metodi di formazione, da tempo invocati per le Filiali fisiche, siano di buon auspicio per il "futuro".

Le OO.SS., data la posizione dei locali della FO di Bologna in zona stazione, hanno rilevato che sarebbe utile la presenza di una guardia giurata per il fine turno.

ACCORDO DI II LIVELLO, MANUTENZIONE PORTAFOGLI E COMPLESSITA' FILIALI

Successivamente la Delegazione aziendale si è resa disponibile a fornire chiarimenti in merito agli accordi recentemente sottoscritti e che hanno avuto in assemblea l'approvazione a larga maggioranza dei lavoratori del Gruppo.

L'Azienda ha risposto che l'attività di definizione è in corso, in previsione della ulteriore manutenzione dei portafogli che prevede i seguenti interventi:

- completamento del processo di allocazione delle Aziende presso le Filiali Imprese
- spostamento di clientela privata da Retail a Personal
- assegnazione di clientela base a gestori famiglia

Per la "pesatura" dei portafogli per l'anno 2015-2016, farà fede la "fotografia" dei mesi di luglio, agosto e settembre. Per il consolidamento di un percorso varrà la logica del mantenimento per 24 mesi della stessa tipologia di complessità di portafoglio.

Le OO.SS. hanno chiesto in che misura gli interventi sui portafogli comporteranno spostamenti di risorse. L'azienda ha risposto che:

- non vi sono ancora dati certi al riguardo, è necessario attendere la definizione di filiali e portafogli per avere un quadro completo
- sicuramente saranno fatti degli interventi sia per consentire un'alternanza nella gestione dei portafogli (3-4 anni al massimo di gestione di un portafoglio) sia per favorire la sinergia con la FO di Bologna.

ORGANICI

Le OO.SS hanno rimarcato all'Azienda come la maggior parte delle filiali (retail, personal e imprese) ci evidenziano lo stesso problema: carenza di organico.

Come e' possibile che sia diffusa quasi ovunque tale percezione? I colleghi delle filiali flexi ci segnalano:

- direttive e organizzazione del lavoro diverse tra filiali e filiali (dalla pianificazione tempestiva dei turni alla gestione dell'accoglienza, dalla presenza di colleghi che turnano sempre a altri che non turnano mai...);
- flusso costante di clientela, che va assistita e ascoltata, (tra l'altro molte flexi fanno orario continuato), per cui i colleghi hanno difficoltà a gestire i contatti che gli vengono assegnati;
- non si riesce ad archiviare in modo puntuale e sistematico (sono evidenti le pratiche ammassate sulle scrivanie);
- mutui : sono molte le filiali autonome che si occupano di mutui, pratiche per cui sono necessari conoscenza, esperienza e tempo;
- formazione: la formazione vera (e non solo da SeiOk) dei colleghi, è ancora inadeguata;
- della Task Force, nata per gestire le emergenze, non vi e' piu' traccia (sono continue le richieste di aiuto da parte dell' uff. personale);
- leggi 104 che sono personali e giornaliere, e quindi vengono vissute come dei veri part time e come tali devono essere considerate;
- i carichi di lavoro e le eccessive pressioni commerciali rendono difficoltoso poter prestare la giusta attenzione che richiede l'operatività quotidiana che ha importanti riflessi normativi e porta a continui rischi di errori.

L'azienda ha sottolineato che, al contrario, nella nostra Area vi sono degli eccessi produttivi e che la percezione di carenza d'organico è in realtà determinata dalla mancanza di organizzazione del lavoro.

Il modello organizzativo introdotto prevede che l'organico sia commisurato alla redditività della

clientela, e le filiali sono dimensionate sulla media dell'attività e non sui picchi. L'azienda si è resa comunque disponibile a valutare le singole realtà da noi evidenziate (vedi ad es. Flexi precedenti).

Le OO.SS. hanno chiesto se siano state date disposizioni di chiudere le casse alla clientela in orario di apertura del servizio. L' Azienda ci ha confermato che, al fine di spingere la clientela ad utilizzare le CSA(Tarm), sono state date indicazioni di dirottare in parte gli assistenti alla clientela alla attività di assistenza del cliente nell'utilizzo della CSA.

SICUREZZA

In tale contesto, in cui si trovano a lavorare i colleghi, **le OO.SS. hanno evidenziato i problemi di sicurezza connessi allo svuotamento e riempimento della CSA e alla gestione dei valori portati dai Service esterni (banconote, valuta, ecc...), che avviene per la gran parte dei casi "a vista" dei clienti della banca e non solo.**

FILIALI IMPRESE

Le OO.SS hanno evidenziato le principali problematiche :

- auto aziendale: sono attualmente insufficienti e si corre il rischio che, con il nuovo anno, diminuiscano ulteriormente qualora venisse applicata alla lettera la regola dei 16.000 Km/annui indispensabile per confermare l'auto aziendale nella struttura di competenza. L'alternativa (uso dei mezzi pubblici) risulta difficilmente applicabile alla quotidianità del lavoro;
- preoccupazione per la prossima attività di "manutenzione dei portafogli" con probabile incremento del lavoro per singolo gestore; tra l'altro diverse filiali non hanno ancora completato l'archiviazione dei dossier clienti ricevuti dalle filiali retail con l'entrata in vigore del nuovo modello di servizio (19.01.2015) e con l'anno nuovo riceveranno nuovi dossier da visionare, controllare e archiviare;
- nelle filiali piccole la presenza di un solo specialista estero rende problematica la verifica da parte di un secondo specialista di alcune lavorazioni quali ad esempio il controllo di utilizzi di Lettere di Credito.
- come per le altre filiali (retail e personal), le eccessive pressioni commerciali e carichi di lavoro rendono difficile poter prestare la giusta attenzione che richiede l'operatività quotidiana che ha importanti riflessi normativi e porta a continui rischi di errori.

PRESSIONI COMMERCIALI

L' Azienda ha illustrato che per Capogruppo il rispetto delle logiche che sono alla base dell'accordo sottoscritto con le OO.SS. sono una priorità. La Capogruppo intende fare cultura in tal senso. A tal riguardo sono state fatte diverse riunioni nella nostra Direzione Regionale per condividere i contenuti dell'accordo, accolti pienamente dal nostro Direttore Generale.

Le OO.SS. hanno rimarcato che gli atteggiamenti e le pressioni subite dai colleghi durante questo anno non saranno più tollerati.

I recenti avvenimenti che hanno coinvolto 4 banche italiane, devono indurci ad avere tra gli obiettivi primari TRASPARENZA e CHIAREZZA nei confronti dei clienti, e attenzione nell'adempimento di tutti gli aspetti normativi a tutela dell'operato dei colleghi: non deve MAI prevalere la logica dei numeri a discapito della qualità e dell'etica del nostro lavoro.

NRI

L' Azienda ha sottolineato che lo straordinario, una volta richiesto, viene autorizzato solo se strettamente necessario.

Le OO.SS. hanno evidenziato il fatto che la permanenza dei colleghi oltre l'orario è dovuta sia a esigenze lavorative non rimandabili (chiusure di cassa, gestione contante, pratiche urgenti), sia a problematiche di organico già evidenziate precedentemente (il collega part-time che si ferma a terminare una pratica di mutuo che non è stato in grado di terminare perché ha sostituito un collega all'accoglienza, il collega che si ferma a terminare un corso online dopo le 17, il gestore

della flexi che continua a servire clienti dopo il suo orario poiché non ci sono altri gestori ecc...)).
Le OO.SS. hanno chiesto all'Azienda di sensibilizzare i Direttori affinché i colleghi non si trattengano in ufficio oltre l'orario di lavoro, se non autorizzati esplicitamente ad effettuare dello straordinario riconosciuto.

PART TIME

Le OO.SS. hanno chiesto all'Azienda se saranno rinnovati i part time in scadenza.

L'azienda ha confermato che l'indicazione generica è quella di procedere nei rinnovi e, laddove possibile, concedere nuove richieste; qualora non fosse possibile procedere ai rinnovi, a seguito di modifiche organizzative, saranno fornite adeguate informazioni in merito alle motivazioni del mancato accoglimento della richiesta.

Le OO.SS. hanno ricordato all'Azienda che, per coerenza con gli accordi sottoscritti, se Capogruppo si è resa disponibile a concedere 15 gg di sospensione dal lavoro a tutti ci aspettiamo che ci siano i margini per i rinnovi e la concessione di PT.

INTESA SANPAOLO CASA

Sono ancora in fase di definizione le risorse coinvolte dall'apertura della Filiale ISP Casa su Bologna ; confermata la validità di Lecoip.

TRASFERIMENTI EX ISPF

Le OO.SS. hanno chiesto come devono procedere i colleghi che a suo tempo avevano effettuato una richiesta di trasferimento per farla inserire nel database di Capogruppo. E' necessario procedere all'invio della richiesta tramite raccomandata A/R, come previsto dalla normativa di Gruppo, indicando le zone scelte e allegando la richiesta originaria, ma è stato confermato che al momento non esiste la possibilità di inserire la richiesta con data antergata.

LETTERA PER POTERI DI DELIBERA ISP (EX ISPF)

Il sistema informatico ex ISPF prevede, a differenza della Banca, che istruttoria e delibera, siano contemporanee. In attesa di adeguare il sistema informatico è previsto che la delibera delle pratiche che non vanno in autoapprovazione o che richiedono un ulteriore approfondimento vengano a tutti gli effetti deliberate da coloro che hanno i poteri di delibera (attraverso apposizione, anche a posteriori, di apposita firma).

POLIZZA UNIPOL SAI

Si è valutato di effettuare il rinnovo della polizza al fine di consentire ai colleghi interessati di valutare se procedere o meno al mantenimento della loro posizione.

Bologna, 21 dicembre 2015

Segreterie di Coordinamento CARISBO