



*I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze*

## **TRIMESTRALE DI AREA "RISVEGLIAMO LA COSCIENZA DELLA BANCA"**

Nel giorno 11 dicembre 2015, presso la Direzione Regionale della Banca, si è tenuto il periodico incontro Trimestrale di Area.

Le organizzazioni sindacali hanno voluto iniziare la riunione con un momento di riflessione e di silenzio, per ricordare chi ha perso la vita e chi si trova nella difficile situazione conseguente alla drammatica vicenda del fallimento delle 4 banche italiane.

Un monito alla nostra Azienda ed al sistema bancario, perché si tenga sempre presente il **valore sociale del nostro lavoro**, da mettere in primo piano rispetto al mero raggiungimento di risultati a favore degli azionisti, prendendo coscienza anche del difficile momento che stanno attraversando i colleghi delle banche incriminate, che nelle filiali si trovano a gestire in prima persona le criticità di un rapporto con la clientela divenuto sempre più complesso e delicato.

Abbiamo così espresso ai dipendenti di quelle banche ed alle rappresentanze sindacali, tutta la nostra solidarietà.

L'incontro è poi proseguito con l'illustrazione di alcuni dati da parte aziendale: mobilità, giorni di ferie e banca ore residui, formazione, part time etc.

Il nuovo responsabile delle Risorse Umane di Direzione Regionale, Giorgio Sartori, ha poi dato alcune informazioni sulla imminente **"manutenzione" dei portafogli**:

- Le filiali dovranno avere la massima specializzazione per cui saranno incrementati i portafogli di banca 5, dai quali contemporaneamente circa 22000 clienti "cresciuti" passeranno ai cosiddetti portafogli "di relazione".
- Circa 10000 clienti passeranno da Retail a Personal (anche per mantenere la coerenza del nucleo familiare) ed altri 10000 dai portafogli business Retail alle Filiali Imprese (clienti che rimarranno comunque a distanza massima 20 Km)
- Saranno alleggeriti, se non addirittura tolti perché il modello non li prevede, i portafogli in capo ai direttori di filiale per indirizzarli sui gestori
- Sono previsti spostamenti e rotazione di gestori che sono da tempo (più di 6-7 anni) con lo stesso portafoglio, in particolare gestori Personal ed imprese

Le organizzazioni sindacali, ribadendo la preoccupazione per le ricadute di tali corposi cambiamenti, hanno richiesto la massima attenzione alle esigenze familiari e Personali dei colleghi interessati dagli spostamenti (in linea con l'accordo recentemente siglato sulla conciliazione tempi di vita-tempi di lavoro) ed alla valorizzazione delle professionalità maturate.

In particolare abbiamo segnalato che esistono sollecitazioni improprie a far finalizzare operazioni su clientela base al portafoglio banca 5 indipendentemente dal gestore che ha effettivamente seguito la clientela.

L'Azienda ha preso l'impegno di fare le opportune verifiche.

### **Sicurezza**

L'intervento del collega Soldati, responsabile per la Sicurezza, ha evidenziato un calo delle rapine "consumate" ma anche di quelle tentate in tutto il gruppo; così come sono in calo anche i furti su ATM.

Apprezzabile l'impegno aziendale nella diffusione della cultura della sicurezza sia fornendo una versione aggiornata e maggiormente fruibile del manuale (fatto a schede) sia intensificando la formazione sulla materia.

Abbiamo ribadito la necessità di presidiare in maniera adeguata gli aspetti di sicurezza nella gestione della movimentazione del contante e del caricamento bancomat approfondendone le criticità in relazione



## *I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze*

al nuovo layout e sottolineato l'aggravio organizzativo e di carichi di lavoro, anche a seguito della re-internalizzazione di gestione degli ATM su alcune filiali.

Siamo inoltre tornati sul tema della gestione in sicurezza della valuta estera, da troppo tempo sottovalutato ed anche invitato l'Azienda a cambiare approccio sul tema della sicurezza: mettere la sicurezza del personale e dei clienti sullo stesso piano della sicurezza del contante e non concentrarsi solo su quest'ultimo immaginando che gli altri aspetti arrivino di conseguenza.

Si è svolto poi l'approfondito di una serie di temi, per i quali l'Azienda aveva già ricevuto nei giorni precedenti alcuni specifici quesiti, da parte delle Organizzazioni Sindacali:

### **Filiali nuovo Concept**

La situazione nelle filiali aperte in Toscana lo scorso 7 dicembre con il nuovo layout (prive di postazioni fisse eccetto la cassa ridotta al minimo) è evidentemente preoccupante.

Oltre ad evidenziare che in alcuni casi i lavori di ristrutturazione ad oggi non sono ancora conclusi, abbiamo fatto presente che sussistono pesanti **problemi di tipo organizzativo e logistico** (spazi insufficienti, telefoni non funzionanti, bancomat e TARM bloccate in tutta questa prima settimana, clientela letteralmente inferocita) aspetti di sicurezza oltre che di praticità quotidiana (spazio insufficiente sui tavoli e dove in particolare per chi si occupa di imprese).

**Queste disfunzioni non devono essere motivo di ricadute di alcun tipo sui colleghi** che stanno lavorando al massimo e forse più del dovuto, per tamponare in questi giorni le falle dell'organizzazione aziendale.

In particolare aver inaugurato queste filiali, spesso contemporaneamente all'accorpamento di filiali chiuse nella stessa data ed a ridosso della scadenza di fine anno di IMU e TASI, senza che sia possibile inviare al service i relativi pagamenti, ha aggravato ulteriormente la situazione.

**Possibile che nessuno ci abbia pensato???**

### **Intesa Sanpaolo Casa**

Sono in corso colloqui di selezione del Personale in relazione alla prevista apertura della filiale di Isp Casa a Firenze, che si va ad aggiungere a Milano Torino e Roma, presumibilmente a marzo. Le Risorse Umane hanno trasmesso a Capogruppo tutte le segnalazioni ricevute.

Per i colleghi (ad esempio Banca Prossima) che non hanno ancora accesso ad On Air le segnalazioni vanno fatte scrivendo alla Direzione delle Risorse Umane

### **Pressioni commerciali**

Resta il tema più sentito nella rete e non solo, tema che d'altronde è oggetto di un innovativo accordo siglato in Intesa Sanpaolo lo scorso 7 ottobre, a dimostrazione che un clima pesante è controproducente anche agli occhi dell'Azienda.

Continuano ad arrivare segnalazioni di riunioni commerciali che analizzano portafogli di gestori non presenti per evidenziare errori e cattive prassi, perdurano pressanti richieste giornaliere di report-fai-date ripetitivi rispetto alla raccolta dei dati già effettuata tramite procedure informatiche.

Su quest'ultimo punto è doveroso sapere che la richiesta di trasmissioni di dati che l'Azienda è già in grado di ricavare dagli strumenti informatici esistenti come ABC, è **STATA VIETATA**, ed è dunque possibile denunciare tali richieste così come è denunciabile qualsiasi comportamento lesivo della propria dignità (queste sigle sono a disposizione per info sulle modalità di denuncia).

Non è un caso che l'Azienda stia lavorando sulla formazione manageriale, atteggiamenti e comportamenti "adeguati" di coloro che hanno la responsabilità di gestire gruppi di persone.

Abbiamo sollevato ancora una volta il problema della **invadenza ed influenza dei Capi Area** sugli uffici del Personale per la gestione degli spostamenti e dei cambiamenti di ruolo dei colleghi, così come



## *I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze*

abbiamo ribadito quanto sia problematica la continua e fastidiosa ingerenza degli stessi Capi Area, spesso diretta ai medesimi colleghi oggetto di numerose mail giornalieri, con una sovrapposizione di ruoli capo area/risorse umane e capo area/direttore di filiale che blocca l'operatività.

Il responsabile del Personale della divisione regionale, per conto dell'Azienda, ha affermato che i **Capi Area non hanno facoltà in tema di risorse umane** e possono soltanto ricercare una condivisione con le strutture preposte per cercare soluzioni alle problematiche rilevate.

Il lavoro deve essere svolto anche in coerenza con l'accordo siglato recentemente, volto ad evitare situazioni "fuori dal coro" che nel caso, vanno segnalate e che l'Azienda provvederà a sanare.

Allo stesso tempo ed allo stesso modo emerge il problema delle Lync conference, specie nel mondo Personal, usate in modo strumentale in prossimità degli orari di pausa pranzo che puntualmente vanno a concludersi sacrificando la pausa e mettendo in difficoltà i colleghi che spesso si trovano soli a rimanere nella filiale

### **Intesa Sanpaolo Firenze**

Abbiamo chiesto chiarimenti sulla nomina di figure cosiddetti di referenti che dovrebbero coordinare gruppi di persone non previsti dall'organizzazione aziendale. Dal momento che questi colleghi spesso non sono inquadrati come QD ma come impiegati di livello inferiore, diventa urgente stabilire se esistono i presupposti organizzativi e normativi per la previsione di tali figure che pare non siano presenti in altre Direzioni Regionali. Attendiamo le verifiche aziendali e le risposte.

### **Banca CR Firenze – Direzione**

Abbiamo segnalato carichi di lavoro preoccupanti per l'ufficio crediti che si occupa di pratiche del settore Retail (dove l'autonomia delle filiali è bassa e spesso bloccata da altri tipi di complessità), ufficio con Personale ridotto (13-14 colleghi di cui solo 8-9 con poteri deliberativi) e circa 150 pratiche in arretrato. Attendiamo le verifiche aziendali e le risposte.

### **Filiali Imprese**

Le organizzazioni sindacali sono tornate a segnalare la mancata applicazione del Nuovo Modello di Servizio in particolare in relazione all'attività degli addetti imprese non top che difficilmente operano in pool e soprattutto sono chiamati nelle riunioni commerciali ad operare come "gestori junior" andando oltre le mansioni definite nel NMS.

Su questo punto l'Azienda ha sottolineato la centralità del ruolo del coordinatore imprese che ha il compito di far lavorare in pool comunicando la priorità delle pratiche da lavorare ed evitando che gli addetti diventino "esclusivi".

Per questo motivo è prevista un'attività formativa di stage sull'interpretazione del ruolo.

Evidentemente l'Azienda è consapevole della distonia fra realtà e modello e dell'affanno che questo provoca alla quotidianità dei colleghi.

Sussiste poi ancora il problema dell'inadeguatezza di molti locali (armadi, spazi comuni insufficienti, scrivanie adiacenti che non permettono di lavorare con la necessaria concentrazione) mentre in alcune località (es Livorno) i locali sono insicuri oltre che poco pratici.

Abbiamo chiesto maggiore chiarezza della guida operativa sul rilascio di carte prepagate ad aziende: in particolare non è chiaro se la GIANOS debba essere fatta duplice per ogni carta (una per l'azienda e una per la persona fisica). È dunque a nostro avviso necessario chiarire e diffondere capillarmente la corretta operatività per evitare errori e responsabilità del dipendente così come è indispensabile adeguare la procedura informatica in modo da rendere l'errore (la mancata effettuazione completa della GIANOS) bloccante come di solito avviene.



*I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze*

### **Verifiche della Customer Satisfaction**

Abbiamo chiesto chiarimenti circa gli sms che vengono inviati ai clienti dopo un appuntamento con il gestore per rilevare il loro grado di soddisfazione.

L'Azienda ha affermato che il servizio di *Customer Satisfaction* valuta il servizio e non il collega che ha gestito il cliente e che il quesito posto è sul servizio.

Probabilmente i clienti lo interpretano erroneamente? E la stessa clientela non è edotta sul fatto che un giudizio positivo si consegue solo scegliendo punteggi (nella gamma da 1 a 10) che siano almeno 9!!

### **Prodotto diamanti**

Rispetto a questa nuova forma di investimento, utilizzata soprattutto nel settore Personal, abbiamo manifestato tutte le nostre perplessità per la mancanza di trasparenza che invece sarebbe necessaria in un settore che notoriamente è soggetto a traffici illeciti, sfruttamento di manodopera, vera e propria schiavitù. Il Responsabile delle RU ha ribadito che si tratta di una forma alternativa di ricavo necessaria in un lungo momento di tassi di interesse bassissimi.

Sull'aspetto etico della questione le organizzazioni sindacali chiederanno approfondimenti a livello di Gruppo ISP.

### **PERFORMER- Valutazione delle prestazioni**

L'azienda sta approntando corsi di formazione ai direttori per come funziona e va gestito il percorso di valutazione delle prestazioni lavorative dei colleghi. Si tratta non solo di valutare il passato ma di predisporre le strategie per la crescita futura del lavoratore e della lavoratrice in un percorso che sia continuativo

### **NRI**

Il fenomeno, dovuto principalmente alla carenza di organico, del lavoro non autorizzato oltre l'orario standard persiste e anzi sta assumendo in alcune strutture e filiali una caratteristica di cronicità che preoccupa e rende evidente una incapacità gestionale e organizzativa in capo all'Azienda che queste Organizzazioni denunciano da anni.

*I Coordinamenti RR.SS.AA Area Firenze  
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Ugl – Uilca - Unisin*

Firenze, 21 dicembre 2015