



**LE SEGRETERIE NAZIONALI di COORDINAMENTO del BANCO di NAPOLI
I COORDINATORI TERRITORIALI DELLE RRSSAA delle AREE DELLA DIREZIONE REGIONALE
BASILICATA CALABRIA CAMPANIA PUGLIA E SICILIA**

INCONTRO TRIMESTRALE DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA, CALABRIA, PUGLIA, BASILICATA, SICILIA

In data 14/7/2015 si è tenuto a Napoli il primo incontro trimestrale di Direzione Regionale ai sensi dell'Accordo integrativo 11.12.2014 del Protocollo di Relazioni Industriali 24/02/2014.

La Delegazione Aziendale era composta dal Direttore Regionale, Francesco Guido, dal Responsabile del Personale, Giuseppe Tricarico, dai colleghi dell'Ufficio DC RU Relazioni Industriali Nicola Reda, Gaetano Luca Capogreco ed Enzo Voza, dal Direttore Commerciale Personal, Giuseppe Nargi, e dal Direttore Commerciale Retail, Michele Attivissimo, dal Responsabile Contact Unit, Antonio Braghò, dal collega Roberto Spada per la Sicurezza. Assente il Direttore Commerciale Imprese, Stefano Baro.

Il Direttore Regionale, da poco insediato, ha rappresentato i dati del primo semestre dichiarando che l'andamento è in linea con gli obiettivi assegnati grazie al fattivo contributo di tutti i colleghi. Il Direttore ha poi rimarcato il suo legame con il territorio e la volontà di restituire al meridione una Banca di riferimento che ne supporti lo sviluppo anche attraverso il rafforzamento dell'utilizzo di canali innovativi. A tal proposito il dott. Braghò ha illustrato l'attività della "filiale on-line", evoluzione della Contact Unit, in grado di svolgere non solo attività di consulenza, ma anche attività di proposizione commerciale e perfezionamento delle attività di vendita. Tale tipologia di filiale dovrà essere integrata nel sistema "Banca dei Territori" con osmosi delle risorse assegnate.

La risposta delle **OO.SS.** si è concentrata invece sulle deficienze del modello di servizio e sulle carenze quotidianamente rilevate. In particolare le OO.SS. hanno denunciato:

- **la strutturale carenza di organici**, aggravata dalla mancanza di assunzioni sul territorio, come da tempo denunciato a più livelli; da tale situazione dipendono le seguenti problematiche :
 - o i numerosi casi di "NRI", di cui abbiamo ancora una volta chiesto di conoscere i dati reali;
 - o la costituzione di task force per la gestione di attività, non previste dal modello di servizio, che richiedono competenze specifiche (mutui, credito deteriorato) e che spesso invece di migliorare l'assistenza alle filiali sono causa di disfunzioni procedurali e organizzative;
 - o difficoltà a dar corso adeguatamente alle richieste di trasferimento che in alcune zone assumono carattere di alta criticità come nelle Isole;
 - o organici insufficienti nelle filiali flexi, ulteriormente penalizzate dalla mancata rivisitazione dell'orario (come invece registrato nelle restanti aree geografiche) e in quelle strutturate come hub;
- **pressioni commerciali** che il Nuovo Modello di Servizio ha reso intollerabili, in quanto lesive della dignità degli stessi lavoratori su cui l'Azienda conta per il successo del Piano d'Impresa; al riguardo, è stata evidenziata l'incapacità dei quadri direttivi intermedi a recepire correttamente le indicazioni fornite per il normale monitoraggio delle attività. Al riguardo si evidenziano ancora casi di reportistica "fai da te", nonché discutibili comportamenti di alcuni Capi Area sia nei confronti dei colleghi che della clientela.

- **scarsa collaborazione tra Retail, Personal e Imprese che spesso sfocia in aperta conflittualità** tale da disorientare la clientela, che si aggiunge alla scarsa sinergia consentita dalle stesse procedure; troppe, in particolare, quelle inibite ai colleghi della Filiale Personal;
- **accorpamenti continui legati a logiche non chiare, poco attente alle esigenze della clientela, che in alcune zone stanno di fatto desertificando il territorio.** Su questo tema, ancora una volta, abbiamo chiesto di conoscere i criteri alla base delle scelte in quanto riteniamo che troppo spesso vengano abbandonate aree con un ampio bacino di utenza rilevante dal punto di vista commerciale, per ottemperare a meri criteri ragionieristici di risparmio;
- **in merito al modello commerciale** forti le perplessità avanzate. La tripartizione definita a gennaio non convince ed abbiamo già assistito alla nascita ed alla morte di “modelli innovativi”. Ricordiamo tutti l’esperienza delle filiali Superflash; ad ogni accorpamento registriamo il coinvolgimento di filiali “100x100” ed abbiamo registrato come il modello delle filiali flexi non sia più un modello di successo. Al riguardo si evidenzia anche che la riorganizzazione di alcune strutture/attività si è concretizzata esclusivamente nel ridimensionamento delle risorse senza un corrispondente dimensionamento delle attività produttive;
- **formazione inadeguata ed insufficiente, da fruire soprattutto in aula** per i nuovi ruoli previsti dal Nuovo Modello di Servizio; come riaffermato anche nelle trattative sull’ultimo CCNL, le OO.SS. ritengono che il rilancio del settore passi necessariamente per una riqualificazione della professionalità dei colleghi, che necessitano di “vera” formazione.
- **Lacune organizzative anche sotto l’aspetto della sicurezza:**
 - Le apparecchiature TARM vengono caricate in presenza di pubblico, aumentando il rischio criminoso. Inoltre la concentrazione di un numero elevato di casse automatiche all’interno della Filiale, aumenta il rischio sicurezza nella gestione del contante contraddicendo la politica aziendale adottata negli ultimi anni .
 - La postazione di accoglienza non risponde alle più elementari norme in materia di sicurezza. Le OO.SS. hanno chiesto un radicale cambiamento che consiste nella sostituzione del trespolo con una postazione fissa a scrivania anche in considerazione degli interventi in merito da parte delle ASL che hanno riconosciuto che queste postazioni non sono a “norma” sanzionando l’Azienda. Abbiamo sottolineato che in mancanza di tali sostituzioni procederemo alla denuncia alle ASL di riferimento.
 - Carente appare l’attenzione sulla sicurezza dei colleghi nel suo complesso, come appare dall’aumento esponenziale delle denuncia effettuate alle ASL dagli R.L.S.
- Abbiamo chiesto aggiornamenti relativamente al progetto ISP CASA (apertura prevista per fine anno sulla piazza di Napoli), ed in merito al nuovo modello layout di Filiale, definito molto “futuristico”.

L’Azienda non ha dato risposte sul progetto ISP Casa, sulle filiali di nuovo modello, sugli accorpamenti, sulla sicurezza e sull’andamento delle filiali flexi.

Per il resto ha così replicato:

- In merito alla tematica sugli organi, non ne riconosce la carenza ma solo una disomogenea distribuzione delle risorse che intende risolvere con l'attuazione del progetto Zero Gap. In merito al fenomeno "NRI", ancora una volta, si è rifiutata di fornire dati precisi. In tema di lavoro straordinario, quindi, è stato ribadito che la politica aziendale non prevede il ricorso a tale strumento ad eccezione di situazioni di emergenza per le quali non sarà negata l'autorizzazione.
- **Invitiamo pertanto tutti i colleghi al rispetto degli orari di lavoro, senza fornire prestazioni suppletive non autorizzate.**
- Relativamente alle filiali flexi è stato assicurato che la Direzione ha già avanzato richiesta di variazione di orario per alcune di esse ed a settembre dovrebbero esserci sviluppi;
- In relazione alle pressioni commerciali, l'Azienda ha riconosciuto la presenza di comportamenti non omogenei. Il Direttore Generale ha ribadito come i Capi Area hanno il compito di aiutare le filiali a raggiungere gli obiettivi ed **ASSOLUTAMENTE non quello di imporre** la produzione di report non previsti, aggiungendo che la richiesta eccessiva di reportistica evidenzia come il richiedente (direttore/Capo Area) non abbia il polso della situazione commerciale. "Non è importante il quanto ma il come..." Pertanto, il Direttore Regionale ha evidenziato che **saranno prese iniziative per la corretta comprensione dei ruoli**.

La risposta aziendale sugli organici ha lasciato tutte le OO.SS. totalmente insoddisfatte, in quanto le difficoltà dei colleghi chiamati a gestire emergenze quotidiane sono evidenti ; le OO.SS., infatti, hanno sottolineato che l'applicazione del Nuovo Modello di Servizio, le cui criticità sono ancora irrisolte, è stato reso possibile grazie al senso di responsabilità e abnegazione di tutte le risorse chiamate a svolgere attività in un contesto assolutamente straordinario e senza una adeguata formazione.

Infine, considerata la specificità di questo incontro che non consente approfondimenti specifici, **chiediamo di dare corso con la massima urgenza ai previsti incontri trimestrali in tutte le Aree della Direzione Regionale.**

Napoli 23 luglio 2015

***Le Segreterie Nazionali di Coordinamento Banco di Napoli
I Coordinatori Territoriali delle RRSSAA delle Aree della Direzione Regionale
Basilicata Calabria Campania Puglia e Sicilia***