



## BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA CAMPANIA

### BANCO DI NAPOLI SPA: TRIMESTRALE AREA CAMPANIA

Il giorno 6 luglio si è tenuto a Napoli il previsto incontro trimestrale per l'Area Campania.

La delegazione aziendale era rappresentata da: Nicola Reda e Gaetano Capogreco dell'Ufficio Relazioni Industriali; Giuseppe Tricarico, Responsabile Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale; Mauro Zampognaro, Responsabile Coordinamento Territoriale Personale e Assistenza Rete Area Campania, coadiuvato da Stefano Esposito, Gestore del Personale e Fortunato Piazzullo, Specialista Assistenza Rete; Vincenzo Sacco per la Sicurezza Fisica.

Diversamente dalle precedenti trimestrali non era presente alcun esponente delle funzioni commerciali ed è quindi stato il dott. Tricarico a rassegnare l'andamento commerciale della banca. Nel merito, per il **Territorio Retail** buoni sono i ritorni sul sottosegmento "base" (cd. Banca 5) mentre difficoltà si registrano sui sottosegmenti Privati ed Aziende Retail; il **Territorio Personal** risente delle sfavorevoli condizioni di mercato con risultati non in linea con le attese mentre, infine, il **Territorio Imprese** appare sostanzialmente in linea con il budget assegnato.

Di seguito il dott. Tricarico ha illustrato i cambiamenti organizzativi che hanno interessato il suo ufficio con la nascita di 5 coordinamenti territoriali, coincidenti con le precedenti Aree (Napoli e Provincia, Campania, Puglia, Calabro Lucana e Sicilia), ciascuno retto da un coordinatore. L'Area Campania è stata affidata al dott. Zampognaro. Anche l'ufficio Crediti ha visto una suddivisione interna in 4 comparti con 4 responsabili (Concessione, Credito, Sviluppo Tecnico e Credito Proattivo).

La parola è quindi passata al dott. Reda che ha illustrato lo stato di attuazione degli accordi siglati il 7/10/2015.

In merito all'accordo in tema di **RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI** ci è stata comunicata la suddivisione delle filiali per complessità, relativa all'intera Direzione Regionale, che è la seguente:

- Filiali di complessità 1 446
- Filiali di complessità 2 182
- Filiali di complessità 3 110
- Filiali di complessità 4 52
- Filiali di complessità 4 ICE 4

Per l'Area Campania la suddivisione è la seguente:

- Filiali di complessità 1 103 (10 Personal e 93 Retail)
- Filiali di complessità 2 30 (7 Personal, 22 Retail ed 1 Imprese)
- Filiali di complessità 3 10 (3 Personal, 6 Retail ed 1 Imprese)
- Filiali di complessità 4 8 (1 Personal, 6 Retail ed 1 Imprese)

- Filiali di complessità 4 ICE 2 (1 Retail ed 1 Imprese)

Per le filiali oggetto di accorpamenti, la complessità verrà calcolata tenuto conto dei dati dei tre mesi successivi all'accorpamento. Sono in corso di comunicazione i livelli di complessità scaturiti dagli accorpamenti dell'ultimo trimestre dello scorso anno.

Nell'ambito della Direzione Regionale, 367 gestori si sono visti assegnare un portafoglio che prevede un livello retributivo superiore a quello dell'inquadramento attualmente ricoperto. Tale livello di complessità sarà rivisto nel 2017 sulla base delle medie di complessità rilevate mese per mese.

In merito all'**INDENNITA' DI SOSTITUZIONE** è stata avviata la sistemazione delle indennità non pagate ed a breve andrà a regime la procedura ordinaria. Per il progresso abbiamo tre diverse fattispecie.

1. Indennità per il sostituto del direttore: deve provvedere il direttore della filiale utilizzando la procedura informatica;
2. Indennità per sostituto occasionale: il direttore deve segnalare il dato all'Ufficio Personale che provvederà all'inserimento;
3. Indennità per sostituto di filiale chiusa: il direttore della nuova filiale di assegnazione del collega che ha esercitato il ruolo di sostituto deve segnalare il dato all'Ufficio Personale che provvederà all'inserimento

Per quanto concerne poi il **PVR 2015**, dopo aver ricordato che l'attribuzione del premio di eccellenza, per la Banca dei Territori, era slegato dal giudizio di valutazione a differenza delle strutture di centrale (cd. Perimetro "no score card"), il dott. Reda ha rassegnato che tale premio è stato erogato a 320 colleghi che prestano il loro servizio nelle 57 filiali (49 retail ed 8 personal) su 169 che hanno raggiunto la soglia di "eccellenza".

In tema di accordo **CONCILIAZIONE TEMPI DI VITA E DI LAVORO** parte aziendale ha rappresentato l'andamento delle domande di **SOSPENSIONE VOLONTARIA**. La percentuale di colleghi che ne ha fatto richiesta è particolarmente bassa in tutta la Direzione Regionale, attestandosi al 7% (450 richieste) rispetto alla media del Gruppo, pari al 27,4% (16.424 domande). Oltre il 50% delle giornate richieste è già stato pianificato. L'Azienda ha precisato che si ha la volontà di assicurare la fruizione di tutte le giornate richieste con l'unica accortezza di garantire il funzionamento delle strutture di appartenenza come nel caso della pianificazione delle ferie.

La Delegazione ha poi comunicato i nuovi orari delle **FILIALI ESTESE**. Premesso che dal 18 luglio al 3 settembre tutte le filiali estese osserveranno l'orario standard, a partire dal 5 settembre 4 filiali torneranno ad orario standard, mentre altre filiali ridurranno l'orario esteso attualmente previsto.

E' stato precisato che l'articolazione degli orari è costantemente monitorata e potranno esserci ulteriori modifiche in futuro.

Novità significative interessano l'**OFFERTA FUORI SEDE**. In considerazione dell'avviato processo di dematerializzazione, è intenzione dell'Azienda estendere anche ai gestori personal, attualmente aree professionali, tale possibilità. Naturalmente, considerato tale inquadramento, le autonomie operative saranno differenti rispetto ai colleghi Quadri Direttivi. Le Aree

Professionali si limiteranno a sottoporre ai clienti un'offerta preimpostata e non modificabile. Sarà in ogni caso necessario il superamento dell'esame per consulente finanziario.

Sul tema della **FILIALE ON LINE**, la Delegazione ha comunicato che, poiché adesso rientrano nel perimetro della Banca dei Territori, è divenuta più agevole l'osmosi con la Rete fisica delle filiali ed infatti sono già state accolte alcune richieste di trasferimento da e per la Filiale on line di Napoli.

#### **RINEGOZIAZIONE MUTUI AL PERSONALE**

Anche a seguito delle nostre pressanti richieste, da oggi è disponibile la rinegoziazione dei mutui al personale.

Per la **SICUREZZA FISICA** è intervenuto il dott. Vincenzo Sacco che ha illustrato l'andamento del fenomeno rapine e furti. Il fenomeno rapine, dopo essersi costantemente contratto negli ultimi anni, risulta fortunatamente azzerato alla data odierna per la nostra Area. In crescita invece il fenomeno dei furti a danno di apparecchiature bancomat.

### **La Delegazione Sindacale ha poi preso la parola sui sottoindicati temi:**

#### **RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI**

Abbiamo chiesto che ciascun gestore possa, tempo per tempo, poter verificare il livello di complessità del proprio portafoglio, implementando le attuali procedure.

#### **FILIALI ESTESE**

Pur apprezzando le nuove decisioni aziendali, riteniamo che le nuove articolazioni ancora non siano adeguate alle specificità del territorio. Dopo le 18:00, 18:30 infatti, dalle nostre rilevazioni, i flussi di attività si riducono fortemente. Abbiamo quindi chiesto di poter accedere ai dati in possesso di parte aziendale al fine di avviare un proficuo lavoro di taratura degli orari.

#### **SICUREZZA FISICA**

Le OO.SS. hanno registrato una modifica nelle modalità di funzionamento del servizio GSS. L'immagine della guardia giurata appare solo per pochi minuti ogni ora. A precisa domanda, l'Azienda ha assicurato che anche durante i periodi in cui compare solo l'indicazione che la filiale è videosorvegliata, la guardia continua ad osservare i locali.

Abbiamo poi nuovamente richiesto una puntuale valutazione del rischio rapina per una serie di filiali che, al momento, risultano privi sia di GSS che di vigilanza in loco.

#### **SAFETY**

Abbiamo lamentato ancora una volta la scadente qualità delle pulizie. In molti punti operativi la situazione appare fuori controllo e numerose sono le segnalazioni relative a blatte o ratti presenti nei locali. A puro titolo di esempio sono stati citati, Piedimonte Matese, Salerno, Aversa. Abbiamo poi rimarcato come nelle filiali CX la pulizia di moquette e tappeti sia del tutto assente, così come vi sono problemi di pulizia e igiene presso la Filiale Imprese di Caserta. Inidonee molto spesso le allocazioni di colleghi di altre Strutture ospitate nelle Filiali Retail come nel caso della filiale Banca Prossima di Salerno -che ospita tre colleghi con due postazioni di lavoro-, per la quale è stato assicurato un imminente intervento risolutivo.

In tema di accorpamenti, pur registrando un significativo miglioramento rispetto allo scorso anno, abbiamo stigmatizzato come su Maddaloni il cantiere sia stato avviato in ritardo costringendo clienti e colleghi ad una difficile coabitazione con rumori, polvere e disagi vari. Abbiamo poi chiesto una verifica sulla corretta e tempestiva manutenzione e ricambio dei filtri negli impianti di climatizzazione, frequente causa di allergie, come già detto.

### **PRESTAZIONI STRAORDINARIE**

Sull'annosa questione delle prestazioni di lavoro straordinario, il Dr. Zampognaro, nel confermare che è necessario acquisire la preventiva autorizzazione per il riconoscimento della prestazione, riferisce che comunque c'è attenzione alla problematica e che in presenza di valide motivazioni lo stesso viene autorizzato.

### **OPERAZIONI PRESSO CASSE SELF AUTOMATICHE**

Abbiamo richiamato nuovamente l'attenzione della Delegazione Aziendale sulla mail inoltrata dal Direttore Generale, dott. Francesco Guido, sull'argomento. Come già ribadito in occasione del Comitato di Consultazione convocato sul tema, è stato affermato che si trattava di una semplice indicazione al necessario utilizzo di apparecchiature su cui il Gruppo ha fatto un investimento importante che però non muta e non potrebbe mutare l'organizzazione del lavoro che continua ad essere quella prevista da circolari e policy aziendali.

### **DIGITALIZZAZIONE**

Inaccettabile, per le OO.SS., che si sia avviato tale processo senza un'adeguata dotazione di tablet. Abbiamo segnalato diverse filiali con dotazione insufficiente. Abbiamo poi chiesto chiarimenti su alcuni dubbi di natura legale e sul mancato aggiornamento di alcune policy senza però ricevere, al momento, le necessarie risposte.

### **FILIALI CON CASSA ORE 13**

Ribadita la richiesta di dotare tali punti operativi di idonee apparecchiature (es. ATM evoluti, ecc.) che consentano alla clientela di poter effettuare operazioni di cassa senza doversi spostare presso altre filiali, spesso lontane. Segnalati anche numerosi casi di operatività di cassa oltre le ore 13.00 giustificate per favorire "magari" qualche cliente importante. L'Azienda ha risposto che, come previsto dalla normativa, è assolutamente vietato effettuare operazioni oltre l'orario, se non nei giorni consentiti come da apposita comunicazione. Invitiamo quindi i Direttori ed i colleghi al pieno rispetto del modello di servizio, l'unico che permetta una tutela personale, diversamente ognuno risponderà per il proprio operato.

### **FORMAZIONE**

Abbiamo segnalato come spesso gli assistenti alla clientela o i nuovi gestori siano impegnati in attività commerciali senza aver potuto fruire di adeguata formazione o in sua totale assenza.

### **POLITICHE COMMERCIALI**

Ancora una volta abbiamo segnalato indebite pressioni commerciali ed un uso, talvolta, di espressioni poco decorose e a volte persino lesive della dignità dei colleghi. Segnalata anche l'abitudine di taluni Direttori di Area di presentarsi e coinvolgere i colleghi durante l'orario di intervallo a danno della pausa pranzo o al termine dell'orario di lavoro. Abbiamo anche stigmatizzato come alcuni Direttori di Area esondino dal ruolo attribuito arrivando, *de facto*, a sostituire i direttori di filiale nella gestione delle risorse, minacciando trasferimenti o demansionamenti in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati. Curiosa infine

l'attenzione di alcuni direttori alla compilazione del cd. **Barometro di Filiale**, con esplicita indicazione delle risposte da dare.

## **ORGANICI**

In relazione al piano di assunzioni avviato dal Gruppo, esprimiamo la nostra ferma contrarietà all'esclusione della Rete Filiali dalle possibili destinazioni. La Banca dei Territori assicura ancora la maggior parte dei ricavi del Gruppo ed è lo strumento di maggiore visibilità ed a maggiore fidelizzazione per la clientela. Andrebbe sostenuto con adeguati investimenti anche sul personale che, anno dopo anno, tende sempre più a contrarsi. Inoltre abbiamo richiesto maggiore attenzione al territorio meridionale, in particolar modo in relazione al tema delle categorie protette.

**In sintesi, pur registrando talune aperture e qualche significativa risposta, dobbiamo rassegnare che ancora troppe domande restano inevase e manca un chiaro e franco confronto. Riteniamo che un confronto decentrato più sviluppato possa contribuire all'elaborazione di modelli organizzativi che tengano conto delle peculiarità territoriali.**

Napoli, 14.07.2016

**BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA CAMPANIA**