



Area Torino e Provincia – Intesa Sanpaolo

Qualche apertura, ma la strada rimane in salita

Lunedì 21 gennaio si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Torino e provincia, aperto dalla relazione di Paolo Musso, direttore commerciale imprese Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria, sull'andamento commerciale dell'Azienda.

In seguito abbiamo posto al tavolo della delegazione aziendale le questioni che riteniamo più urgenti e importanti.

“SPERIMENTAZIONE” CASSE. Dallo scorso dicembre, in alcune filiali della nostra Area è in corso un particolare *focus* per indirizzare la clientela a svolgere le operazioni attraverso i canali evoluti. A riguardo, abbiamo segnalato una serie di problemi:

- La sicurezza fisica durante le operazioni di carico e scarico delle macchine.
- La privacy della clientela che è sempre più difficile da garantire nel momento in cui nella postazione di accoglienza si tendono a fare anche operazioni come la consegna delle carte, il rilascio del carnet d'assegni, one-shot ecc.
- La mancanza di istruzioni chiare ai colleghi su come affrontare la clientela più restia nell'approcciarsi alle nuove modalità. A questo proposito abbiamo suggerito anche di dotare le filiali di appositi cartelli per spiegare al pubblico il funzionamento dell'operatività o avvisare la clientela coinvolta con apposita comunicazione scritta.

L'Azienda ha sostenuto che non si tratta né di una sperimentazione, né di una nuova modalità: a suo dire i colleghi devono “semplicemente” accompagnare la clientela verso il cambiamento come stanno già facendo “al fine di ridurre le code e le attese”. Ha inoltre sottolineato che le casse rimangono comunque aperte per particolari operazioni che non possono essere effettuate alle macchine.

Noi abbiamo ribadito come il tema non possa essere risolto in termini puramente “nominalistici”. Il problema non è se si tratti o meno di una nuova “sperimentazione” o di un inasprimento di modalità già in essere. La questione è che la cosiddetta “anticipazione del cambiamento” non può trasformarsi in forzature indigeribili per specifiche fasce di clientela e inutilmente gravose per i colleghi chiamati a realizzarle in modo rigido e indiscriminato. Qualsiasi progetto o revisione organizzativa richiede adattabilità al contesto e deve essere basato sul buon senso. Due requisiti che purtroppo non sembrano abbastanza centrali nella gestione del quotidiano nella nostra Area.

PORTAFOGLIAZIONE SMALL BUSINESS. Abbiamo segnalato il rischio di avere, per ogni singolo gestore, un portafoglio eccessivamente saturo, figlio dei vari accorpamenti e oltre le soglie che aveva annunciato l’Azienda in un precedente incontro con le delegazioni trattanti.

Ci è stato risposto che il modello non è ancora partito: le eventuali criticità verranno prese in caso successivamente.

Anche se è tecnicamente vero che il modello doveva ancora partire nel momento dell’incontro, è anche vero che sarebbe partito da lì a cinque giorni lavorativi. Abbiamo sottolineato come – al di là della risposta di rito – vogliamo sperare che l’Area si sia posta il problema con la serietà che merita e che sia disponibile a introdurre con estrema rapidità i correttivi che si dovessero rendere necessari.

POLO ESTERO. Abbiamo chiesto chiarimenti su quali siano le linee guida gestionali per la realizzazione di questa modalità operativa.

Ci è stato risposto che i colleghi che lavoreranno nel nuovo polo estero di Piazza San Carlo saranno scelti in base alle loro caratteristiche e alle loro preferenze. Rimarranno nelle filiali imprese degli specialisti: il contatto tra team estero, specialisti e gestore dovrà essere molto intenso. I colleghi verranno formati principalmente sul campo con affiancamenti mirati con colleghi esperti: si vedrà col tempo se fare eventuali corsi.

A questo proposito, abbiamo fatto rilevare come in sede di incontri con le Segreterie di Gruppo l’azienda stessa avesse dichiarato esplicitamente che un processo formativo così lungo, complesso e fortemente specialistico come quello necessario alla creazione di esperti estero avrebbe necessariamente richiesto un doppio canale, sia mediante affiancamento che tramite formazione in aula. Spiace veramente dover constatare come la formazione specialistica in aula sia stata rimodulata da necessaria e certa a varia ed eventuale. E’ un punto sul quale intendiamo tornare dopo esserci confrontati con i colleghi coinvolti e in ogni caso ci siamo raccomandati che gli affiancamenti vengano realmente svolti con la cura e l’accuratezza del caso.

FORMAZIONE. Abbiamo ricordato all’Azienda l’accordo sottoscritto ad agosto che prevede una serie di impegni in relazione alla programmazione della formazione, la garanzia di uno spazio protetto per chi desidera effettuarla in filiale e la conferma della possibilità della formazione a distanza. Ci aspettiamo, pertanto, che quest’anno la formazione non venga gestita come in passato!

L’Azienda ha sottolineato che sono sempre di più i colleghi che svolgono la formazione a distanza, tra cui alcuni direttori.

Per parte nostra abbiamo evidenziato come il dato di incremento relativo non sposti l’enorme lentezza con cui si sviluppa la formazione a distanza. Se prima non ne usufruiva praticamente nessuno, non è che sostenere che adesso qualcuno (pochissimi) inizi a farla possa essere un dato soddisfacente. Che anche i capi - opportunamente sensibilizzati – siano più disponibili verso lo Smart Learning è un dato importante, ma il vero salto di qualità sarà possibile solo a patto di rendere realmente pianificabile la formazione da casa. E’ un tema di cui si sta discutendo centralmente con l’azienda, ma ci aspettiamo che la nostra area mostri fin da subito tutta la necessaria attenzione gestionale su questa materia, favorendo in ogni modo la formazione da casa.

OPERATIVITA’ AMMINISTRATIVA. Abbiamo segnalato la tendenza sempre più diffusa da parte di alcuni capi a non riconoscere rilevanza a tutte quelle operazioni non commerciali, invece essenziali per rispettare la normativa e non mettere a rischio i colleghi. In molte filiali 100% commerciali, ad esempio, non esiste più

nessun gestore base con la conseguente confusione su chi - e soprattutto in che modo e in quali tempi - debba svolgere i compiti più amministrativi.

L'Azienda ha ricordato che il gestore lavora a 360 gradi ed è suo compito anche garantire le incombenze non prettamente commerciali.

Abbiamo risposto che una tale affermazione è veramente surreale. La questione non attiene a un ipotetico mansionario, ma alla concreta possibilità di svolgere tutti compiti previsti, sia quelli commerciali che quelli amministrativi. Come abbiamo già fatto rilevare rispetto alla questione "casse", qualsiasi progetto / revisione organizzativa richiede adattabilità al contesto e deve essere basato sul buon senso. Due requisiti che purtroppo non sembrano abbastanza centrali nella gestione del quotidiano nella nostra Area.

ORGANICI. La carenza di organico dell'Area Torino e provincia sta ormai diventando cronica, acuita dalle uscite per gli esodi. Attualmente non sono previste assunzioni se non con i contratti misti.

Se da un lato apprezziamo la riduzione dell'orario per alcune filiali, riteniamo altresì che gli interventi non siano sufficienti: sono moltissime le filiali che non riescono nei fatti a garantire la rotazione sui 3 turni!

La nostra area - ovviamente - sostiene la linea aziendale generale per cui "Banca estesa, con tutte le sue articolazioni di orario, sia un tratto distintivo irrinunciabile per Intesa Sanpaolo e consenta una caratterizzazione positiva rispetto a tutte le altre banche". Noi riteniamo invece che una così ampia articolazione di orari abbia fatto il suo tempo (se mai ce ne sia stato uno) e che sarebbe necessario un ripensamento profondo del modello Banca estesa volto a una semplificazione e riduzione degli orari estesi, limitandoli a quelle fasce di orari e a quelle realtà in cui si manifesti un vero beneficio per il servizio e - soprattutto - una reale sostenibilità per i colleghi coinvolti.

In questo quadro la scarsità di organico rimane il problema principale della nostra rete e non è più possibile che solo grazie alla buona volontà - e anzi vero e proprio spirito di sacrificio - dei colleghi sia possibile superare i gravi problemi delle filiali e garantire un servizio comunque di altissima qualità ai clienti. Sono necessari interventi correttivi urgenti e incisivi.

BANCA PROSSIMA

Anche in questa sede abbiamo rappresentato le condizioni di lavoro dei colleghi di Banca Prossima che negli ultimi mesi sono stati soggetti a **numerosi episodi discutibili dal punto di vista della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro**, a causa del cantiere presente nello stabile di via Monte di Pietà -via San Francesco d'Assisi. Siamo ricorsi all'intervento di mezzi di soccorso per verificare lo stato presente. **Rileviamo ancora oggi come ci siano giornate in cui le zone climatiche delle filiali sono diverse** assistendo a vai e vieni di stufette elettriche aggiuntive.

Pur mantenendo fede al principio della collaborazione con l'Azienda, **non permetteremo che ci siano ulteriori carenze o disattenzioni verso le persone.**

Abbiamo emesso un comunicato nei giorni scorsi chiedendo spiegazioni a tutte le funzioni competenti, di controllo e di gestione del personale. Sarebbe opportuno confrontarci con le suddette funzioni perché la percezione reale del disagio può essere difforme se non si sta tutti i giorni sul luogo.

La questione principale rimane la coabitazione dell'operatività di una filiale durante i lavori.

Riteniamo che le risorse umane della Banca siano la priorità per raggiungere gli obiettivi assegnati.

Abbiamo portato al Tavolo della Trimestrale la questione della soluzione di “contingency” individuata per Banca Prossima, per l’individuazione dei titolari effettivi. Trattandosi di un’attività di contatto che coinvolge più della metà della clientela, nella situazione logistica più volte segnalata, sono stati apportati dei cambiamenti alla procedura segnalata in ABC nei mesi scorsi.

La soluzione condivisa con le funzioni Audit e Antiriciclaggio anticipa, rispetto alla nota in ABC, la compilazione del questionario Gianos e il relativo inserimento.

Abbiamo chiesto che la procedura venisse inserita nelle FAQ e/o in ABC per facilitare il reperimento visto che è stata comunicata sotto forma di mail ma ci è stato garantito che ha la stessa valenza normativa e pertanto dal lato delle sanzioni disciplinari interne non ci devono essere preoccupazioni.

Ribadiamo che l’individuazione del titolare effettivo attiene alla normativa antiriciclaggio dove informazioni errate **possono essere passibili di procedimenti e sanzioni da parte delle autorità competenti** a carico di chi ha compilato il questionario. **La “contingency” non può implicare in nessun caso verifiche affrettate e superficiali che ricadrebbero esclusivamente sui colleghi.**

Le OO.SS. continuano gli approfondimenti del caso.

Abbiamo ancora chiesto notizie sul percorso che a maggio ci riporterà a tutti gli effetti in ISP chiedendo che alcuni temi vengano sviscerati entro la prossima Trimestrale. Ad oggi non è ancora definito quali saranno Modello di Servizio e dipendenza gerarchica. Abbiamo sottolineato che, dopo le criticità del conferimento del 2014 e vista la rilevanza delle nostre controparti è importante comunicare tutte le informazioni in modo funzionale. **I colleghi di BP sono preoccupati per il loro futuro:** è doveroso che siano informati il prima possibile e con chiarezza sui cambiamenti che ci saranno. Non avere accesso a queste informazioni genera vissuti di comunicazione asimmetrica, sfiducia, impotenza, demotivazione e messa in discussione del proprio ruolo e senso di appartenenza in azienda.

Torino, 29 gennaio 2019

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Area Torino e Provincia
Intesa Sanpaolo