



Trimestrale Area Sindacale Piemonte nord e Valle d'Aosta

Il 23 giugno 2016 si è tenuto a Novara l'incontro della Direzione Regionale con i rappresentanti dei lavoratori dell'Area Sindacale Piemonte nord e Valle d'Aosta.

La rappresentanza aziendale era composta dal **Direttore Commerciale Personal, dal Responsabile del Personale di Regione, dalla nuova Responsabile dell'Unità di Coordinamento Territoriale Personale e Assistenza Operativa Rete** unitamente ai gestori del Personale e Specialisti Assistenza Rete della nostra zona, da un componente lo staff Personale Regione e dai colleghi della Direzione Relazioni Industriali.

Il Direttore Commerciale Personal, in nome anche dei Direttori Commerciali Imprese e Retail, ha illustrato i dati andamentali di vendita e reddituali della ns. Regione, soffermandosi ampiamente su quali siano le difficoltà che stiamo vivendo, sulle cause e sugli effetti di operare in un mercato sempre più difficile rispetto a qualche anno fa.

Il Direttore Commerciale ha voluto evidenziare, al proposito, alcune regole /principi fondamentali:

- i risultati di vendita non si concretizzano prima e meglio tentando di trovare strade alternative alle regole: **la normativa di Legge e della ns. Banca deve essere tassativamente rispettata** (profilazione, ecc....);
- **chi fa il proprio dovere, anche non raggiungendo i risultati, non deve essere in alcun modo penalizzato:**
- **tutta la filiera**, a partire dal Direttore Commerciale, **è impegnata nel mettere a disposizione la propria esperienza/capacità, nel dare valore aggiunto** indirizzando le azioni da porre in essere, supportando i colleghi anche durante le trattative o casistiche più complesse: il punto di forza deve essere la sinergia tra tutti quanti per raggiungere insieme i migliori risultati.

Da parte nostra abbiamo fatto presente che vi sono una serie di fattori che hanno aumentato il livello di stress nelle filiali. Fra questi, budget troppo lontani dal contesto di mercato, telefonate dei Capi che sollecitano fornitura di elaborati compilati manualmente e riguardanti dati già presenti in procedura... Il tutto appesantito dal cambiamento del **sistema di valutazione** che ha arrecato un **generale abbassamento dei giudizi** - non solo perché i livelli sono diminuiti (da sei a cinque) - ma anche a causa delle indicazioni calate "dall'alto". Questo in un contesto difficilissimo in cui quella poca fiducia che il cliente ripone ancora nel sistema finanziario e nelle banche è scesa ai minimi storici dal 1929 e **il collega costituisce l'elemento cardine su cui si struttura e consolida la relazione.**

A questo proposito abbiamo fatto presente che **eccessivi trasferimenti di personale** da una filiale all'altra non fanno sicuramente bene, non solo ai colleghi coinvolti e alle loro famiglie, ma anche ai clienti poiché diventa più difficile strutturare la relazione e consolidare la fiducia. Quando poi le figure professionali coinvolte sono gli **assistenti alla clientela** proprio non ci spieghiamo anche le motivazioni organizzative che inducono a trasferire le persone.

Abbiamo ribadito la necessità di operare sulla base delle **liste di trasferimento**, lamentando ancora un livello troppo basso di accoglimento delle domande. In particolare, dopo l'accordo del 20 maggio scorso, occorre **lavorare per avvicinare coloro che distano più di 70 km.** dalla loro residenza, tenuto conto anche delle loro situazioni familiari/personali.

Per gli **specialisti TRADE** del mercato imprese abbiamo chiesto se ci sono novità in merito al loro ruolo e alle missioni, viste le restrizioni applicate nel 2015 sulle trasferte. La risposta è che si possono organizzare come meglio ritengono seguendo il criterio dell'ottimizzazione delle uscite. Cosa che, secondo noi, viene già fatta...

In merito alle lavorazioni degli **specialisti crediti** della regione distaccati a Novara, a fronte di ns. specifiche richieste, ci è stato risposto che **non sono previsti delocalizzazioni né accentramenti su Torino o altrove delle lavorazioni.**

Abbiamo fatto presente che l'accentramento c/o l'Ufficio Crediti delle lavorazioni di cui al nuovo processo mutui porterà a un significativo incremento del carico operativo per i Crediti: oltre alla necessità di migliorare la procedura, occorrerà attenta valutazione dell'entità organico per non mettere in crisi un settore in cui, tra l'altro, il Gruppo ha raggiunto posizioni di leadership e su cui la ns azienda continua "puntare"

Il responsabile del Personale della Regione ci ha risposto che al primo rinvio da (febbraio a giugno) ne è seguito un altro (a settembre) e che ancora **i lavori sono in corso...**

Ci è stato poi comunicato che, con la dematerializzazione, anche i colleghi inquadrati nelle **aree professionali**, potranno operare nell'ambito **dell'offerta fuori sede, previa iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari (ex Albo promotori) e RUI:** sono quindi in fase di avvio nuovi corsi finalizzati all'abilitazione di altri **gestori Personal** (nella ns. Area su 133 gestori personal 74 risultano già abilitati e altri 11 inizieranno prossimamente il percorso di formazione).

Ci è stata comunicata la volontà di attivare **l'orario esteso** - fino alle 19.00 - della **filiale di Domodossola.** A questo proposito abbiamo fatto notare che ciò richiederà di implementare il personale per la turnazione, mentre, in generale, abbiamo ancora una volta chiesto di verificare bene la convenienza "commerciale" a tenere aperto fino alle 20.00 la sede di Novara e alle 19.00 le altre filiali. Dovrebbe essere ormai chiaro che il tenere aperto quando nessun altro competitor è presente se non offre un oggettivo riscontro commerciale risulta essere solo un aggravio di costi inutile.

Abbiamo anche sottoposto alla Delegazione aziendale le **criticità** che sono emerse in diverse filiali dell'area nella **gestione dell'operatività di sportello**. In particolare, se comprendiamo l'indicazione aziendale di indirizzare i clienti sempre più verso le aree self ciò va reso compatibile con la volontà dello stesso cliente a farlo e con altri fattori legati all'età, alla piazza, al tempo occorrente per instaurare e consolidare un nuovo approccio ai servizi bancari, ecc.. Tenuto conto che la relazione umana non potrà mai essere integralmente sostituita da una macchina, per quanto precisa e tecnologicamente avanzata possa essere, abbiamo chiesto **maggiore attenzione ed equilibrio nella gestione di questa operatività**.

In merito all'adesione alla **sospensione volontaria** a livello di Direzione Regionale sono state avanzate richieste dal 40,5% dell'organico (richieste 2.255 giornate, fruite 1.679) mentre per la ns. Area sono state avanzate richieste da parte di 469 colleghi pari al 42% dell'organico: sono 350 i colleghi che hanno pianificato le giornate con una media pro capite di 9 gg.

Sono stati anche illustrati argomenti già trattati nell'incontro Banca/Sindacati il 9 giugno u.s., di cui avete già ricevuto notizie, le comunicazioni complessità portafogli e le erogazioni anticipi economici su gestori PAR e Imprese. Nella ns.Area su 127 filiali ne sono state premiate 24 - pari al **18,9%** - di cui 17 retail, 6 personal e una imprese.

Finalmente anche le indennità di **sostituzione del Direttore** potranno essere inserite in procedura, da luglio a settembre anche per il pregresso del 2015.

Da parte nostra abbiamo registrato la volontà di confronto costruttivo che ha contraddistinto l'incontro, auspicando che quanto ci siamo detti continui a trovare riscontro con la realtà quotidiana dei colleghi e ponendo sempre la persona al centro dell'attenzione. E' importante che i responsabili perseguano in ogni propria azione l'obiettivo di "dare valore aggiunto" indirizzando e supportando tangibilmente i propri collaboratori e assicurando costantemente la massima attenzione nel contemperare le esigenze organizzative e di budget dell'azienda con quelle familiari, personali e professionali dei colleghi.

FABI / FIRST-Cisl / FISAC-Cgil / UILCA / UNISIN

Coordinamenti Area Piemonte nord e Valle d'osta

5 luglio 2016