



## L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DI SERVIZIO, LA CURA?

Venerdì 9 novembre si è svolto il terzo incontro trimestrale dell'anno previsto dal vigente Protocollo sulle Relazioni Industriali di Gruppo. La consueta delegazione aziendale è stata rinnovata dall'arrivo di Anna Kamila Hensel, Referente per la nostra Direzione Regionale dell'Ufficio Relazioni Sindacali, e da Candia Mosca.

All'inizio dell'incontro è intervenuto il Direttore Commerciale Retail, Lorenzo Piatti, che, partendo dalle considerazioni sull'attuale difficoltà dei mercati che limita la focalizzazione sul risparmio gestito, ci ha illustrato l'andamento del suo mercato e le strategie di indirizzo commerciale attuate al momento dalla Banca:

- **incontri strutturati con gli specialisti Eurizon**, per supportare i gestori nella relazione con i clienti;
- **attenzione da parte dei gestori ad incontrare i clienti**, non nell'ottica di concludere una vendita, ma per rafforzare la relazione con il cliente;
- **focus commerciale indirizzato alla commercializzazione dei prestiti**, dei mutui e ovviamente della tutela;
- **cultura del rischio di credito**, con incontri dedicati ai gestori e con il supporto delle strutture Crediti e Credito Proattivo, anche in considerazione dell'introduzione del nuovo criterio contabile IFRS9.

Per quanto riguarda i risultati di conto economico, il Direttore Retail si è espresso in termini positivi: la crescita del 6% anno su anno e il raggiungimento del 95% degli obiettivi testimoniano che i clienti ci riconoscono professionalità ed affidabilità. Questo, in aggiunta ad un maggiore presidio del rischio, determina che, ad oggi, un numero consistente di filiali sia in linea con la scorecard, e fa ben sperare rispetto all'apertura del cancelletto di eccellenza del PVR; anche per quanto riguarda il SET, sistema eccellenza tutela, diverse filiali sono in linea con gli obiettivi richiesti.

**Rammentiamo tuttavia che la quota di eccellenza del PVR sarà distribuita solamente al 20% delle filiali più performanti.**

Abbiamo certamente accolto in maniera positiva la notizia del buon andamento della filiera retail, meno penalizzata rispetto al personal dalle difficili condizioni di mercato, ma abbiamo rappresentato la necessità espressa dai colleghi di lavorare con serenità, sempre, ma ancor di più in questo momento difficile per gli effetti che derivano dalla volatilità dei mercati. Come se non bastasse, alcuni Responsabili, nonostante quasi 2 anni di Scuola dei Capi, non sono all'altezza di gestire le situazioni di stress e, anziché supportare i colleghi, contribuiscono a surriscaldare il clima. Abbiamo anche chiesto spiegazioni circa la pratica scorretta di chiedere ai gestori di coprire con CPI tutti i prestiti erogati e l'Azienda ci ha risposto che l'indicazione commerciale è solamente quella di proporre le coperture e non di fare forzature, rispettando sempre le esigenze del cliente.

Ci domandiamo quindi come mai i messaggi aziendali sembrano spesso arrivare distorti alla Rete, forse servirebbe più attenzione e presidio da parte di chi ne ha la responsabilità.

Ci siamo poi soffermati sulla situazione dei colleghi delle filiali imprese, dove la progressiva digitalizzazione ha paradossalmente sovraccaricato l'attività del gestore che si trova a verificare, validare e completare i dati inseriti dai clienti; inoltre il gestore continua a svolgere, in assoluta solitudine e senza avere il corretto tempo a disposizione, tutta una serie di attività di carattere amministrativo sempre più complicate e che, se non svolte con estrema precisione, lo espongono a rischi normativi e penali. A ciò si aggiunge l'indicazione aziendale di applicazione più intensiva del **METODO COMMERCIALE**, a cui i gestori si dedicherebbero volentieri se fossero veramente messi nelle condizioni di farlo e alleggeriti dalle tante responsabilità amministrative che li sovrastano.

L'Azienda ha ribadito la necessità di applicazione del **METODO** anche per il mondo imprese, come già avvenuto per retail e personal, soprattutto in considerazione del fatto che **NPS** imprese, non brillante, ha messo in evidenza che i nostri clienti ci riconoscono competenze e professionalità ma lamentano di vederci poco e ci chiedono maggior tempo da dedicare al rapporto. Per quel che riguarda la prossima riportafogliazione, L'Azienda non ci ha fornito gli impatti numerici relativi alla nostra DR, ma ci ha rappresentato le logiche con cui stanno operando. Innanzitutto, le tempistiche non saranno uniformi a quelle di Gruppo, in quanto per il mondo Carisbo, la riportafogliazione verrà effettuata post operazione societaria, ovvero dopo il 25 febbraio, mentre per il mondo Intesa la data prevista è 28 gennaio. I clienti che saranno portafogliati al retail saranno assegnati all'interno della stessa Area di provenienza e ad una distanza di max 15 minuti d'auto tra filiale di radicamento del conto e nuova filiale di assegnazione a portafoglio. Laddove possibile, si cercherà di creare dei poli aziende Retail, con un dimensionamento medio di 2 gestori per polo: i gestori seguiranno tutte le aziende delle filiali retail di competenza del polo, riporteranno gerarchicamente al direttore della filiale in cui saranno inseriti e il cliente manterrà il suo radicamento presso la filiale retail di origine.

Il modello alternativo al polo è quello del gestore aziende retail dedicato alle aziende all'interno della filiale di radicamento conto.

Per gestire questa riportafogliazione sono già in corso i colloqui che potranno interessare gestori imprese, addetti e gestori PAR: la logica applicata non sarà quella di un passaggio automatico dei gestori imprese con le aziende che seguivano, ma piuttosto quella della diversificazione e commistione delle competenze perché l'Azienda ha sottolineato come il mondo retail **"rappresenti la palestra per la costruzione delle competenze manageriali delle persone e pertanto un'opportunità di crescita"**. A questo riguardo, abbiamo chiesto particolare attenzione alle professionalità e alle competenze dei colleghi, anche a salvaguardia dell'eventuale percorso professionale.

A supporto dello sviluppo dell'attività di estero in ottica commerciale, verrà inserita in filiale la figura dello **Specialista di sviluppo estero**, dedicato alla gestione commerciale del business, mentre nel **TEAM ESTERO ACCENTRATO**, che sarà a riporto della struttura CTPS della Direzione Regionale, verrà accentrata l'operatività a supporto delle filiali. Nella nostra DR, per definire la numerosità dei team esteri necessari, si terrà conto della nostra specifica dimensione e conformità territoriale e non solo della numerosità dei clienti.

Nell'ottica di uniformare nel Gruppo la gestione delle attività dedicate a servire Enti e Tesorerie è previsto anche l'inserimento del **GESTORE ENTI** nel contesto delle filiali imprese: nella nostra DR non è ancora stata definita la tempistica dell'accorpamento delle tesorerie presenti.

In linea con l'evoluzione del modello di servizio è prevista, laddove il dimensionamento e le caratteristiche della filiale retail lo consentano, l'introduzione del **COORDINATORE DI**

**RELAZIONE**, una figura dedicata all'accoglienza e all'attività transnazionale: nella nostra DR non sono previsti, nel breve periodo, un numero considerevole di queste nuove figure professionali, che potrebbe invece diventare più significativo in funzione di un futuro riordino territoriale.

Rispetto alle assunzioni di lavoratori con Contratto Misto, l'azienda ci ha confermato che nella nostra DR sono in procinto di confermare la prima assunzione relativa al Protocollo 2 febbraio 2017, mentre, per quanto riguarda l'offerta di stage finalizzati all'assunzione di neo laureati con contratto misto (Accordo integrazione protocollo 12 ottobre e per il ricambio generazionale del 21 dicembre 2017), il collega scelto in occasione della selezione Make it real di Milano, essendo di Bologna, è stato inserito in affiancamento nel nostro territorio. Nella nostra DR sono poi previsti altri 4 inserimenti di neolaureati. Rispetto ai job posting interni, sono arrivate 7 manifestazioni di interesse sempre per il contratto misto, a cui verranno fornite tutte le informazioni necessarie per operare correttamente la scelta.

Per quanto concerne ISP FOR VALUE la nostra DR conta attualmente su 6 consulenti e una task force di colleghi, inquadrati come quadri direttivi a supporto della struttura.

Come organizzazioni sindacali abbiamo rimarcato come la continua evoluzione del modello di servizio e la sfida delle riconversioni professionali prevista dal Piano Industriale dovrebbe essere accompagnato da robusti piani formativi e affiancamenti strutturati. Abbiamo ribadito che tutti i colleghi devono essere messi nelle condizioni di poter svolgere una formazione adeguata, corretta e pianificata, in sede protetta e/o in formazione flessibile. Assistiamo invece ad una cultura diffusa tra i Capi per i quali curare la formazione dei propri collaboratori sembra non rientrare nelle loro priorità e il tempo che il collaboratore investe nel suo sviluppo professionale è solo tempo sottratto al raggiungimento dei dati commerciali e non un investimento di lungo periodo nel capitale umano.

Abbiamo inoltre denunciato alcune modalità inqualificabili messe in pratica da qualche Direttore di Filiale, che anziché incentivare la formazione, pur di aggirare gli effetti negativi del SEI OK, utilizzano le credenziali dei propri collaboratori per far risultare fruita la formazione e superato il test.

L'Azienda non ha esitato a confermare che atteggiamenti simili possono comportare la rimozione dall'incarico.

Abbiamo poi rappresentato forti preoccupazioni per gli impatti che si determineranno, in particolare sulla rete, in previsione delle uscite di colleghi per esodo previste a fine anno, sia per i **rinnovi part time**, sia per la **gestione delle filiali flexi**, -dove, già ora, spesso i turni continuano ad essere effettuati dai "soliti noti- e sia per il **fenomeno delle NRI e delle pause pranzo saltate**, ormai **strutturali**. **L'NRI esiste e non è dovuto alla volontà del collega di stare in filiale per motivi personali, come l'Azienda vuole farci credere, ma a quantità di lavoro non gestibile nel normale orario di lavoro. I dati dello straordinario nella nostra area, in aggiunta alle difficoltà ad aprire le filiali, alle turnazioni estenuati, alle migrazioni di cassieri e alle richieste di risultati ci raccontano la REALTA' VERA della RETE e non il suo STORYTELLING. Allora lasciamo parlare i dati, che si ripetono negli anni sempre uguali e chiediamo all'Azienda di ricordarselo quando vuole colleghi più EMPATICI e più FIDUCIOSI, l'empatia e la fiducia si sviluppano in un ambiente di lavoro a misura d'uomo, dove i messaggi aziendali sono coerenti con quello che viene messo in pratica quotidianamente**

**Straordinario al 30/09/2018**

Sul fronte del rinnovo dei part time e delle nuove richieste, abbiamo invitato il Personale ad osservare la massima attenzione gestionale, perché il tema della conciliazione non può essere ad appannaggio di una sola parte dei dipendenti del Gruppo: le soluzioni per concedere i rinnovi

devono essere trovate anche per la Rete, e le nuove richieste, come da policy aziendale, possono essere inserite in procedura on line senza alcuna autorizzazione preventiva e modificate anche in funzione della convenienza del richiedente e non solo sulla base di una presunta ed esclusiva esigenza aziendale. Ci è stato anche assicurata la disponibilità a procedere a rinnovi che vadano oltre i 6 mesi.

Sulle filiali flexi e sulla disponibilità a rivedere gli orari per alcune situazioni, l'Azienda continua a rappresentarci che non ci sono preclusioni, ma ad oggi, stando ai fatti, non abbiamo colto segnali che vadano nella direzione di iniziare a fare effettivamente valutazioni diverse dalle attuali: il Responsabile del Personale e il Direttore Commerciale Retail si sono presi l'impegno di effettuare ulteriori verifiche a tal proposito.

Confidiamo che le rassicurazioni che ci sono state date in questa occasione rispetto ai PT (rinnovi e nuove concessioni), vengano mantenute, così come l'attenzione al riconoscimento dello straordinario nella Rete e allo sviluppo professionale dei colleghi attraverso la corretta fruizione della formazione, in modalità flessibile ed in modalità protetta.

A breve procederemo nella convocazione delle assemblee per l'illustrazione del CC2L di Gruppo e sarà posta da parte delle OOSS la massima attenzione a raccogliere le istanze delle colleghe e dei colleghi.

Bologna, 19 novembre 2018

**COORDINATORI TERRITORIALI AREA EMILIA EST  
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA/UIL - UNISIN**