



TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

IL TEMPO SCORRE INESORABILE...

Ma ancora le notizie relative al nuovo modello di servizio sono parziali e molte questioni in merito a orari e organizzazione del lavoro sono lontane dall'averne risposta!

Nell'attesa che finalmente l'Azienda riesca a chiarirsi le idee, cerchiamo di capire come le informazioni, seppur incomplete, che vengono fornite a livello di gruppo impatteranno sulla nostra Area e riassumiamo tutti i dati in nostro possesso.

FILIALI IMPRESE Saranno 8, con 11 coordinatori (S. Carlo, Cimarosa e Collegno avranno 2 coordinatori); ricordiamo che alle filiali Imprese sono conferiti nuovi rapporti di clientela small business. Ci saranno 101 gestori e 102 addetti, i quali pur avendo un rapporto privilegiato con un gestore, dovranno lavorare in team; ci immaginiamo che potranno essere creati dei team per "tipologia" di gestori (top, core, piccole imprese). Spariscono gli addetti amministrativi: il lavoro amministrativo sarà distribuito all'interno dei team. 36 nuovi gestori e 6 nuovi addetti provengono dal mondo Small business: il criterio di scelta prevalente sembra essere la giovane età dei colleghi selezionati.

Ribadiamo quanto già segnalato in passato, e cioè che il lavoro dell'addetto in "team" potrà creare problemi con la clientela, la quale avrà più difficoltà nel capire con quale collega rapportarsi per affrontare le normali questioni pratiche e operative.

SMALL BUSINESS In conseguenza del nuovo modello, ci saranno 112 gestori small business in meno rispetto ad oggi; oltre ai 42 colleghi che passeranno al mondo Imprese, 5/6 diventeranno coordinatori commerciali; i restanti passeranno in parte alle filiali personal, e soprattutto diventeranno gestori Unici Retail. Questi colleghi sono stati tutti colloquiati, la maggior parte sarà trasferita in altre Filiali; sembra che anche i restanti gestori small business verranno comunque colloquiati a breve.

A parte i colleghi che hanno avuto un cambiamento professionale soddisfacente, la maggior parte della professionalità acquisita in anni di lavoro nel settore è stata giudicata poco rilevante rispetto all'età anagrafica, e questo elemento, legato all'oggettivo impoverimento dei portafogli residui e alla forte mobilità, crea comprensibilmente nei gestori SB molta insoddisfazione e molti timori per il futuro sviluppo professionale.

FILIALI FLEXI I nuovi orari possibili di apertura al pubblico saranno, oltre al "normale" 08.05/20.00, anche dalle 08.05 alle 18.30 e dalle 08.05 alle 19.00; saranno create ulteriori articolazioni di orario individuale: oltre ai già noti turni 08.00/16.30; 11.48/20.00, 10.30/19.00, 09.30/18.00 e sabato, verrà aggiunto il turno dalle 10.00/18.30 e una variante del turno del sabato: 1 giorno 08.30/17.30, 3 giorni 08.30/18.00, sabato 09.00/13.00, senza considerare la variante "cassa", che potrà essere chiusa alle 13.00 o alle 16.00 o alle 16.15 o alle 19.45, e la variante della chiusura o apertura in pausa pranzo. L'unica cosa che sembra certa è che nella nostra area nessuna filiale Flexi tornerà all'orario di apertura "standard" 08.30/16.15.

Qualche modifica all'orario standard 8/20 delle filiali Flexi è stata presa finalmente in considerazione, ma in realtà non sappiamo ancora se e quanto rallegrarcene: *L'AZIENDA PRESENTA UNA VARIETA' DI ORARI DI SPORTELLO ED INDIVIDUALI TALI PER CUI LA CLIENTELA AVRA' DELLE SERIE DIFFICOLTA' A CAPIRE QUANDO, DOVE E PER FARE COSA RIUSCIRA' AD UTILIZZARE UNA FILIALE, per non parlare delle difficoltà*

che incontreranno i colleghi nel barcamenarsi tra diverse e nuove tipologie di turnazione. Inoltre, ad oggi (un mese prima della data di inizio applicazione del nuovo modello) L'AZIENDA NON HA ANCORA CHIARAMENTE E DEFINITIVAMENTE INDIVIDUATO QUALI SARANNO LE FILIALI FLEXI CHE CAMBIERANNO ORARIO: queste informazioni saranno disponibili soltanto dopo il 9 GENNAIO 2015!!!

FILIALI PERSONAL Nella nostra area le filiali Personal dovrebbero essere 61; di cui 16 a "scala", cioè con tutti i gestori personal nello stesso edificio, (per esempio, P.za San Carlo, la filiale personal più grande dell'area, con 14 gestori) e 45 filiali "distribuite", cioè con gestori ubicati fisicamente in più filiali limitrofe e con un direttore presente in una di queste filiali (per esempio, Ulzio, la filiale più piccola dell'area, con 4 gestori, 2 a Ulzio e 2 a Bardonecchia). I direttori delle Personal non dovrebbero avere portafogli in carico; esisterà un vicario incaricato formalmente e individuato tra i gestori. Le filiali Personal avranno un orario pari o inferiore alle filiali Retail in cui sono collocate; questo significa che, a seconda del numero di gestori presenti in una filiale flexi, questi turneranno fino alle 20.00 se 4 o più gestori, fino alle 18.30 o 19.00 e sabato, se 3 gestori, e non turneranno il sabato se meno di 3 gestori. In caso di filiali distribuite, i gestori collocati in filiali retail con orario "standard" avranno un orario diverso dai gestori della stessa filiale personal collocati in filiali flexi... non è però assolutamente previsto che i colleghi vengano "spostati" dalla filiale in cui operano a un'altra per coprire turni scoperti. Ovviamente, finché non saranno definiti gli orari delle singole flexi, non si conosceranno gli orari delle personal! Sembra invece certo che non cambierà l'IBAN dei conti correnti della clientela, cambierà soltanto il contrassegno interno delle Personal.

Nessun'altra informazione è disponibile relativamente alle Personal: non è ancora stata chiaramente e definitivamente individuata la composizione delle nuove filiali; così come rimangono senza risposta tutte le domande sui rapporti che dovranno intercorrere tra le filiali Retail e le filiali Personal: per esempio, spetteranno alle filiali Retail le aperture dei nuovi conti correnti, la gestione delle carte bancomat, l'amministrativo (es. assegni bancari da mandare al protesto), oltre alle normali operazioni transazionali? E questi servizi verranno ripagati in qualche modo come "servizi resi"? E per quanto riguarda la questione dei mutui, l'area è consapevole che nelle filiali esistono degli "esperti mutui", ancorché non normati, e che la maggior parte dei singoli gestori, sia retail che personal, non è in grado di erogare un mutuo, e che di conseguenza sarà necessaria un'adeguata formazione?

NUOVI DIRETTORI DI AREA E DI FILIALE In questi giorni dovrebbero essere resi noti i nominativi designati a ricoprire il ruolo di Direttore di Area Retail (11), Direttori di Area Personal (6), Direttore di Area Imprese (1), già individuati e in alcuni casi già noti, ma non ancora ufficializzati. I nuovi direttori delle Filiali Personal e Retail sono in corso di individuazione, e saranno ufficializzati non prima del 9 gennaio 2015, a ridosso della partenza del nuovo modello.

E' assolutamente incomprensibile che, a un mese dalla partenza di un progetto di impatto veramente straordinario e pesante per ogni collega della rete, moltissime informazioni di grande importanza siano ancora sconosciute non solo a tutti i colleghi coinvolti, ma in alcuni casi anche alle stesse funzioni di area. Ci preoccupa molto questa approssimazione in un momento di cambiamento epocale, quando ogni elemento indispensabile alla buona riuscita di un progetto fortemente voluto dall'azienda dovrebbe essere chiarito e spiegato con grande anticipo e con grande precisione agli agenti di questo cambiamento: i colleghi, che quotidianamente, e con sempre maggiore fatica e difficoltà, affrontano i problemi e la disorganizzazione e soprattutto si relazionano con grande professionalità con i clienti: la nostra grande risorsa!

Torino, 23/12/2014

**DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL - UILCA
TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO**