



Incontro trimestrale Area Torino e Provincia

All'incontro del 26 novembre 2015 hanno partecipato il nuovo Responsabile del Personale della Direzione Regionale Piemonte Liguria Vda, Roberto Oberti, il quale ci ha illustrato alcune novità organizzative, Vozza (Relazioni Industriali), Goscilo (BDT e Banca Prossima), Dellavalle (Area Retail e Personal), Bravetti (Area Imprese), Bragò (Filiale on Line).

L'Area conta, al 30.09.15, 2382 colleghi, così distribuiti in:

8 Filiali Imprese, con 8 Direttori, 12 Coordinatori, 101 Gestori, 102 Addetti, 28 Specialisti Estero;

138 Filiali Retail, con 138 Direttori, 63 Coordinatori, 946 Gestori PAR, 446 Assistenti alla Clientela;

61 Filiali Personal, con 61 Direttori, 434 Gestori PAR e 1 filiale di Monte Pegni.

Il Responsabile del Personale della Regione ci ha informato che, come da accordo del 7.10.15, sono in corso i calcoli per l'attribuzione delle fasce di complessità dei singoli portafogli retail, personal e imprese, prendendo come riferimento il trimestre luglio/agosto/settembre. Le fasce di complessità saranno rese note non prima di gennaio 2016. Entro il 18 gennaio verrà effettuata una "manutenzione" dei singoli clienti all'interno dei portafogli, in base a come è cambiato il valore di ogni cliente nell'ultimo anno (l'ultima "manutenzione" era stata fatta in occasione della partenza del nuovo modello di servizio). Siamo in una fase di stabilizzazione, verranno saturati i portafogli esistenti e probabilmente creati portafogli nuovi.

Alle Filiali Imprese verranno riversati altri clienti da area ex small business, saturando i portafogli esistenti; anche nell'area Personal l'impatto della "manutenzione" andrà a riempire i portafogli presenti, mentre nell'area Retail, oltre alla saturazione dei portafogli attuali, sarà possibile la creazione di nuovi portafogli base e lo spostamento di clientela da base (ptf D) a ptf di complessità superiore, con probabili spostamenti di colleghi .

Si conferma che le complessità calcolate, come da accordo, saranno stabili fino a dicembre 2016; solo in caso di accorpamento di filiali andrà ricalcolata anche la complessità della filiale stessa. In caso di creazione di nuovo ptf, la complessità sarà attribuita dopo 3 mesi dalla creazione del ptf stesso. La complessità dei ptf verrà poi ricalcolata nel gennaio 2017, tenendo come base la media del 2016.



Abbiamo chiesto all'Azienda a chi pensano di attribuire i nuovi portafogli, vista la situazione di organico insufficiente nella nostra Area; ci è stato risposto che la tendenza della clientela è sempre più quella di svolgere operazioni senza utilizzare la filiale, liberando quindi tempo commerciale... (per ogni 100 operazioni svolte dalla clientela, solo il 17% viene svolto dai colleghi...).

Ancora una volta sembra che sia più importante applicare "il modello" che svolgere correttamente il proprio lavoro con la clientela (vedi la spinta a richiedere appuntamenti "ad ogni costo", anche se poi non c'è alcun esito...)

Per l'Azienda il "modello" di lavoro è a prescindere corretto e funzionante malgrado le difficoltà crescenti dei colleghi, sia in cassa per gestire le code, sia dei gestori PAR.

In risposta alle nostre domande ci è stato detto che:

- gli unici accorpamenti previsti sono quelli già comunicati: Torino 35 e Torino Superflash; Ciriè1 e Ciriè; saranno chiusi: il distaccamento personal di Ciriè; il distaccamento personal di Grugliasco, lo sportello di Grugliasco Piazza Giovanni XXVIII;
- non sono previsti movimenti di coordinatori oltre la normale gestione operativa;
- sono in previsione spostamenti di colleghi PAR nell'ambito della manutenzione dei portafogli;
- i passaggi tra Filiali Retail e Filiali Personal, così come tra aree diverse sono assolutamente possibili, non ci sono e non ci devono essere limitazioni;
- OFS: i corsi per promotori continueranno e saranno limitati ai QD, attualmente possono effettuare OFS 94 direttori e 130 PAR Personal.
- non esistono p/t in sospenso: come sempre l'azienda ritiene che laddove il collega non accetti il trasferimento ad altra filiale o di inserire un turno (es. un sabato al mese, una settimana turno serale...), il rifiuto del p/t non vada calcolato come domanda in sospenso. Abbiamo richiesto con forza una maggiore attenzione alle domande di p/t provenienti da neo mamme e che venga evitata la turnazione alle mamme in allattamento.

BANCOMAT

Verranno "internalizzati" 33 bancomat in 16 filiali della nostra Area, con la motivazione che il servizio reso dalle ditte esterne non era conforme alle necessità delle filiali (problemi tecnici frequenti, atm spesso bloccati e non quadrati regolarmente...): abbiamo evidenziato come si tratti di un ulteriore carico di lavoro sulle filiali interessate! Verrà installato un apparecchio CSA (tarm) all'interno del Grattacielo, a servizio dei colleghi; sarà gestito da un Service Esterno e apparentemente non potrà accettare versamento di assegni, ma solo di contanti.



FORMAZIONE

L'Azienda ha dichiarato che è stata effettuata, oltre alla formazione on line, 1 giornata sui mutui in aula per 155 PAR personal e 267 PAR retail; 2 giorni sul mondo del credito per i direttori, e 1 giorno di formazione di taglio manageriale per direttori e coordinatori, e formazione anche per gli addetti imprese diventati gestori e che nel 2016 il progetto della formazione sarà soprattutto sul cambio mansioni. Abbiamo ribadito come, oltre ai corsi in aula, debba essere effettuato l'affiancamento a un collega esperto, soprattutto per il personale che ha cambiato ruolo: da assistenti alla clientela a gestori PAR, da addetti a gestori Imprese; e inoltre riteniamo indispensabile la formazione sui mutui e crediti personali, e sulla gestione del Progetto Accoglienza da parte degli assistenti alla clientela.

SICUREZZA

Siamo stati informati che le rapine consumate da 1.1.15 a 30.9.15 sono pari a zero e sono ulteriormente diminuiti i furti consumati a danno di bancomat, malgrado i dati della Questura indichino come gli eventi criminosi siano aumentati nel corso dello stesso periodo. Sono stati installati i pulsanti antimalore nelle filiali di Viù e di Pecetto. Si è ribadito come per la sicurezza dei valori sia indispensabile che le casse siano chiuse all'orario previsto in ogni filiale: per evitare che il servizio di cassa si allunghi oltre tale orario, spetta alla Direzione il compito di impedire l'erogazione dei biglietti del codometro prima dell'orario previsto di chiusura delle casse, in caso di forte affluenza di pubblico.

FILIALE ON LINE

La Filiale on Line di Moncalieri (ex Contact Unit) è formata da 108 colleghi di cui 65 operativi in filiale e i restanti negli uffici di coordinamento e direzione. Tra gli obiettivi della FOL c'è il ricambio con altri colleghi (6 colleghi dalla rete sono andati alla FOL a giugno scorso per un anno) e altri dalla FOL sono arrivati in filiale; inoltre il 23.11 è partito il PROGETTO MULTICANALITA' INTEGRATA, con la sperimentazione sulla filiale 16 di Torino (sia Personal che Retail): il gestore della filiale vede su ABC CHI E' la chiamata telefonica, se impossibilitato a rispondere dal quarto squillo di telefono in arrivo la chiamata viene girata alla FOL. La FOL può fornire assistenza (per esempio bloccare una carta smarrita...) oppure effettuare un investimento (che andrà nel venduto del gestore della filiale); in caso di disinvestimento, lavorerà in sinergia con il gestore, prendendo per es. un appuntamento in filiale.



BANCA PROSSIMA

A domanda specifica su come si concilia il modello Banca Prossima con una carenza normativa /operativa che non fissa in modo chiaro le operazioni lecite e quelle illecite al di fuori dei locali della Banca e che, oltretutto, norma e consente l'operato solo ai colleghi in possesso del cosiddetto "patentino/mandato", la risposta è stata che si provvederà a implementare/adequare la Normativa a tutela dei colleghi; alla domanda su una formazione specifica, in ragione del fatto che anche in Banca Prossima a seguito del conferimento dello scorso 24/11/14, esistono situazioni di cambio ruolo che hanno prodotto lacune professionali, la risposta è stata una conferma di un Piano di Formazione ad hoc per competenze e non solo più per comportamenti che inizierà dal prossimo gennaio 2016; infine, poiché i colleghi di Banca Prossima hanno da sempre rivendicato spazi e dotazioni adeguate e più idonei allo svolgimento delle loro attività e sono anche stati avviati i lavori nei locali adiacenti per l'installazione di nuovi Bancomat, che hanno portato ad un considerevole restringimento di spazi per le due Filiali Territoriali di Torino, l'auspicio è che altrettanto celeri e certi siano i tempi per l'avvio lavori necessari all'ampliamento degli uffici per la Banca, la risposta è una promessa di aggiornamenti tempestivi e puntuali a riguardo.

Il nostro giudizio

Restano ancora del tutto aperte le questioni:

della copertura dei portafogli esistenti e di quelli prossimamente creati; le sostituzioni delle maternità; la struttura dell'accoglienza.

Resta non adeguatamente affrontata tutta la parte che riguarda le politiche commerciali dell'Azienda: dai report individuali e giornalieri, alle mail che arrivano direttamente ai colleghi dai Direttori di Area, alla richiesta pressante di appuntamenti segnati giornalmente (a prescindere dal merito degli stessi), agli sms inviati ai clienti per dare un voto all'incontro con il gestore, all'utilizzo smodato di NRI...

Consideriamo le risposte e le informazioni ricevute non sufficienti, anche in considerazione del fatto che il clima aziendale, il rispetto degli orari, il servizio alla clientela, il rispetto della professionalità e della dignità dei lavoratori sono ancora e sempre in secondo piano rispetto al perseguimento del "modello".

Torino, 2 dicembre 2015

COORDINATORI DI AREA TORINO E PROVINCIA INTESASANPAOLO

FABI -FIRST/CISL-FISAC/CGIL-UGL/UILCA-UNISIN