



## BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA NAPOLI E PROVINCIA

In data 7/7/2016 si è tenuto a Napoli l'Incontro Trimestrale per l'Area Napoli e Provincia tra la Delegazione Aziendale e le OO.SS.; per l'Azienda erano presenti: Nicola Reda e Gaetano Capogreco (Ufficio Relazioni Industriali), Giuseppe Tricarico (Responsabile del Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale), Nicola Fontanella, Simona Carannante (Responsabile Coordinamento Personale), Ciro Piro (Specialista Assistenza Rete) e Vincenzo Massimiliano Sacco (Progettazione Sicurezza Fisica).

Assenti esponenti delle Funzioni Commerciali e del Polo Immobiliare della Direzione Regionale Sud.

L'Azienda ha illustrato i seguenti dati:

- Banca Estesa: ad oggi n.79 flexi di cui 38 (fino alle 18,30) e 41(fino alle 20,00); dal 5/9/2016: n. 20 (fino alle 20,00), n. 20 (fino alle 19,00), n. 35 (fino alle 18,30), n. 4 (orario standard)
- Cambiamenti organizzativi, finalizzati a restituire autonomia ai territori e vicinanza alle Filiali: costituzione dal 1/5/2016 dei coordinamenti territoriali del Personale e Assistenza Rete ed individuazione nell'ambito dell'Ufficio Crediti dei Responsabili delle Unità Concessione, Credito Proattivo, Gestione Credito e Supporto Tecnico;
- Dati commerciali con riferimento alla prima parte dell'anno in corso: possono ritenersi soddisfacenti tenuto conto delle difficoltà del contesto economico esterno; in particolare, si registrano difficoltà per i clienti famiglie e aziende retail, maggiori difficoltà per il territorio personal (impegnato a collocare prodotti specifici mirati alla protezione del capitale), sostanzialmente in linea il segmento imprese;
- Gli aggiornamenti sugli accordi del 7/10/2015; in particolare:
  - Complessità Filiali:
  - Direzione Regionale: n.446 (compl.1), n.182 (2), n.110 (3), n.52 (4), n.32 (4 ad alta complessità);
  - Napoli e Provincia
    - Fil. Imprese n.6, di cui n. 2 (3), n.3 (4), n.1 (4 alta complessità);
    - Fil. Personal n.39, di cui n.19 (1), n.12 (2), n.7 (3), n.1(4);
    - Fil Retail n.168, di cui n.113(1), n.22 (2), n.20 (3), n.11 (4), n.2(4 alta complessità).
  - Ruoli e Figure Professionali:
  - N.367 gestori rientrano nell'ambito dell'accordo del 7/10/2015, di cui n.100 in Area risultano beneficiari delle indennità previste.
  - Valutazione professionale e PVR 2015: i numeri sono inseriti in quelli relativi alla Direzione Regionale Sud – in Area sono risultate 1531 risorse premiate senza eccellenza – 240 risorse premiate con eccellenza - 203 filiali NON a premio d'eccellenza – 32 filiali a premio d'eccellenza;
  - Giornate di Sospensione Volontaria: le richieste pervenute, attestandosi intorno al 7%, sono in linea con i numeri della Direzione Regionale;
  - Banca del Tempo: esaminate n.50 richieste, alcune delle quali già accolte;
- Offerta Fuori Sede: si tratta di un'offerta standardizzata la cui formalizzazione avviene con firma del Direttore Generale affidata anche alle Aree Professionali del segmento Personal; attualmente risultano già iscritti all'albo n.30 direttori e n.26 gestori, mentre sono in attesa di rilascio del patentino n.8 direttori e n.15 gestori;
- Sicurezza: il fenomeno registra una contrazione considerevole rispetto all'anno precedente (in linea con i dati di Sistema) da ascrivere non solo all'efficienza delle Strutture della Banca, ma anche allo spostamento dell'appetibilità verso altri settori (esercizi commerciali, tabaccherie, etc, come dichiarato dal Ministero dell'Interno e dall'ABI).

Le Organizzazioni Sindacali hanno sottolineato:

- le problematiche legate alle precarie condizioni ambientali nelle filiali per le quali si continuano a registrare esclusivamente interventi-tampone e non strutturali, con disagi insostenibili per i lavoratori (es: Filiali di Frattamaggiore, Procida, Marano e Monteruscello); per quanto attiene alla sicurezza nelle filiali è stata evidenziata l'assenza di una tempistica certa relativamente al ripristino dei locali oggetto di furto all'apparecchiatura bancomat;
- in riferimento alla Banca Estesa che le modifiche organizzative rilevanti vanno adeguatamente testate e verificate su un territorio che presenta specificità non trascurabili; pur apprezzando le decisioni annunciate, le OO.SS. hanno chiesto di potersi confrontare sui dati commerciali. A nostro avviso infatti ci sarebbe spazio per ulteriori modifiche che consentano di migliorare ulteriormente sia il servizio alla clientela che il rapporto costi/ricavi;
- la carenza strutturale di organico sia nelle filiali fisiche che nelle Strutture di Centrale (come da tempo denunciato);
- l'importanza della formazione in un settore in continua evoluzione, con particolare attenzione ai gestori di nuova nomina ed agli assistenti alla clientela in relazione alla gestione delle casse automatiche;
- la richiesta di ripristinare il presidio medico a Via Toledo e via Marconi, dopo i casi di intervento tardivo del S.S.N.;
- la necessità di dare la possibilità ai colleghi titolari di mutui di rinegoziare gli stessi a condizioni agevolate.

E' stato altresì ribadito:

- che le modifiche dell'organizzazione del lavoro passano attraverso l'emanazione di circolari o regole applicative (verbale Comitato di Consultazione del 16/6/2016) e che sono inaccettabili da parte di alcuni Direttori messaggi veicolati con modalità non corrette;
- la necessità di favorire la mobilità infragruppo anche per rispondere a precise esigenze legate alle liste di trasferimento;
- in ordine alle pressioni commerciali, la presenza ancora di comportamenti non conformi all'accordo del 7/10/2015, da stigmatizzare ed eliminare;
- l'esigenza di chiarire che relativamente alla postazione di accoglienza ed alle turnazioni tutto il personale deve essere coinvolto dalla rotazione;
- la necessità di verificare all'interno della Struttura Controlli comportamenti che rallentano e a volte appesantiscono le attività delle Filiali;
- di prestare la massima attenzione all'attività di promotori finanziari di varia natura che procacciano clienti cui concedere prestiti personali o mutui, operazioni che gonfiano i risultati nel breve ma spesso creano difficoltà nel rientro delle rate; i promotori nel frattempo sono spariti. E' opportuno che tutti, in particolare Capi Area e Direttori, svolgano un ruolo di massima vigilanza.

Sono state fornite, dai rappresentanti aziendali, le seguenti risposte:

- in ordine alla carenza di organico delle Strutture di Centrale, l'Azienda ha assicurato che sono previsti ingressi a breve;
- i dati sulla formazione fanno registrare una forte astensione;
- la modifica degli orari di Banca Estesa è il risultato di un'analisi costante che l'Azienda opera sulla base di dati qualitativi (dati geografici e caratteristiche delle filiali) e quantitativi (ritorno economico); è stato precisato che per il prossimo futuro non sono da escludere ulteriori interventi per migliorare gli orari sulle singole realtà; la situazione è costantemente monitorata;
- relativamente alla mobilità infragruppo, è stato sottolineato che da parte dei colleghi sussiste una sorta di resistenza alla cessione di contratto;

- in ordine alle pressioni commerciali, è stato ribadito che i comportamenti devono essere conformi a quanto indicato nell'accordo del 7/10/2015;
- relativamente alle postazioni di accoglienza ed ai turni, tutto il personale è coinvolto, sia retail sia personal, sia aree professionali che quadri direttivi;
- gli assistenti alla clientela relativamente alle attività di gestione delle casse automatiche potranno richiedere, ove lo riterranno opportuno, di fruire di corsi di formazione;
- sulla Struttura Controlli l'Azienda si è riservata di effettuare un approfondimento;
- per i mutui al Personale hanno informato che a brevissimo sarà concessa a tutti la possibilità di rinegoziarli (*successivamente all'incontro, infatti, è stata rilasciata la procedura che consente la rinegoziazione*)
- nessuna risposta in merito alle condizioni ambientali nelle Filiali.

Il Sindacato ritiene che la questione delle condizioni ambientali nelle Filiali sia assolutamente prioritaria. E' una pre-condizione per il lavoro. La vivibilità e la salute delle colleghe e dei colleghi sono un assoluto valore con carattere di priorità! Non saranno più tollerate approssimazioni e ritardi. I casi di colleghe che hanno subito malessere fisico in alcune filiali a causa delle cattive condizioni ambientali è un segnale allarmante e l'Azienda deve prendere coscienza che così NON si può andare avanti.

Sul PVR il Sindacato ha messo in evidenza il dato contrastante delle molte filiali (208 su 243) che non hanno raggiunto il premio d'eccellenza in una Area che ha raggiunto gli obiettivi commerciali, anche se ci troviamo nella media del Gruppo.

Sui trasferimenti infragruppo il Sindacato esprime sempre la sua valutazione positiva rispetto all'invarianza di contratto e delle condizioni economiche e normative in gioco, frutto di accordi aziendali e di Gruppo in atto da tempo ma in questa specifica Area ritiene che, per esempio per la Filiale Online, le seppur non numerose nuove assunzioni avvenute possano servire *anche* a favorire la mobilità interaziendale in attesa da tempo; altrimenti se si attendono "i cambi" questa aspettativa diventa un serpente che si morde la coda.

Bisognerebbe rendersi conto che, per quanto l'Azienda spinga per i canali remoti e l'automazione, le filiali sono fortunatamente ancora molto frequentate dalla clientela spontanea e che per poter offrire un'elevata qualità del servizio e poter applicare il metodo di lavoro basato su appuntamenti **sono necessarie assunzioni anche sulla rete fisica, in molte realtà ormai in forte difficoltà anche a causa di aspettative per maternità e lunghe assenze NON sostituite.**

Infine, sulle valutazioni riguardanti l'andamento "commerciale" dell'Area sottolineiamo che, pur comprendendo il riferimento all'andamento dei singoli segmenti produttivi (retail, personal, imprese), riteniamo centrale la valutazione complessiva sull'andamento economico dell'Area.

Una valutazione legata all'andamento dei singoli mercati, se proprio si vuole ragionare in tali termini, stonerebbe in considerazione dell'andamento economico complessivo della Banca. Ci saranno sempre settori che avranno risultati positivi ed altri no, a seconda dell'andamento dei mercati e della situazione contingente.

Per il Sindacato che guarda complessivamente all'intero corpo delle lavoratrici e dei lavoratori, al loro impegno sul lavoro ed alla loro professionalità indipendentemente dal segmento produttivo dove lavorano, questo è un punto che ha particolare attenzione!

Napoli 21/7/2015

**I COORDINATORI DELLE RR.SS.AA AREA NAPOLI E PROVINCIA**