Ieri si è svolto il primo incontro dopo l'estate sulle nuove iniziative commerciali e procedurali di Banca dei Territori.

Abbiamo da subito denunciando la regressione del clima lavorativo e le **PRESSIONI COMMERCIALI INDEBITE** che persistono diffusamente e che umiliano personalmente e professionalmente i colleghi.
L'Azienda, oltre ad annunciare l'avvio di una formazione specifica per i Capi Area e i Gestori del Personale in merito agli accordi di Gruppo raggiunti sulle Pressioni Commerciali e sui Ruoli Professionali, ha dato la disponibilità di riaprire il confronto sulle pressioni commerciali indebite iniziando da una convocazione dedicata del Comitato Welfare.

Politiche commerciali attente a redditività sostenibile e bisogni dei clienti e condizioni di lavoro rispettose delle lavoratrici e lavoratori saranno anche al centro del confronto tra le Segreterie nazionali e Abi che partirà il 5 ottobre prossimo.

Abbiamo inoltre rappresentato all'Azienda la necessità di proseguire con una modalità di comunicazione e confronto continui per rendere sostenibili gli impatti sui colleghi in questa fase di cambiamenti profondi.

PIATTAFORMA NUOVO SPORTELLO WEB

È iniziato il rollout della piattaforma "nuovo Sportello" sulle filiali, che si concluderà il 23/11/2016. Data l'evoluzione delle caratteristiche dei computer, l'opportunità di utilizzare strumenti di nuova generazione e le conseguenti necessità di evolvere le applicazioni basate su sistemi non più supportati, ha reso necessario il rifacimento della piattaforma di Sportello.

L'Azienda ha ribadito che sono rimaste le attuali 159 funzioni di sportello (gli acronimi delle operazioni restano immutati) ma è cambiato il "layout" (la cosiddetta user experience, cioè la visualizzazione grafica) in coerenza con le altre piattaforme web.

Nelle fasi iniziali del progetto, da inizio 2016, sono state coinvolte 136 filiali pilota distribuite in tutte le Direzioni Regionali, che hanno utilizzato contemporaneamente il nuovo e il vecchio software; progressivamente alle filiali è stato inibito l'accesso alla vecchia piattaforma e attualmente circa 100 filiali operano solo con il "nuovo sportello".

Anche il rollout prevede la coesistenza per un mese del nuovo e vecchio sportello, in modo tale che il collega possa utilizzare ancora il "vecchio" sportello in caso di anomalie o difficoltà operative. Abbiamo ribadito la necessità di dare un supporto per le filiali via via impegnate nel rollout. L'Azienda ha assicurato che vi è un primo supporto da parte dell'Assistenza rete delle Direzioni regionale e che l'Help Desk darà priorità alle richieste di supporto per il Nuovo sportello. Inoltre vi è un gruppo interfunzionale dedicato alla gestione dell'andamento del rollout.

INIZIATIVA COMMERCIALE RETAIL

Dopo una fase di sperimentazione sulle Direzioni Regionali Emilia e Veneto, parte su tutto il territorio una iniziativa commerciale della durata di un anno per contattare i clienti retail a elevato valore potenziale e aumentarne lo sviluppo commerciale.

Le novità di questa iniziativa sono:

- l'utilizzo di un nuovo motore di ricerca per individuare la lista dei clienti retail da contattare,

- la collaborazione tra Territori Retail e Personal per uno sviluppo commerciale congiunto.

L'iniziativa non comporta ri-portafogliazioni della clientela.DIRETTIVA UE SUI MUTUIDal 1° novembre prossimo entra in vigore la normativa europea sul credito ipotecario ai consumatori. Purtroppo si è ancora in attesa della pubblicazione definitiva della normativa completa e dei chiarimenti da parte di Bankit. La Direttiva prevederebbe che il personale coinvolto nella filiera dei mutui abbia una esperienza professionale di almeno due anni nell'ambito dei prodotti creditizi o, in alternativa, abbia fruito di azioni formative specifiche (non ancora chiarite da Bankit).

Abbiamo rappresentato forte preoccupazione al riguardo, dato che negli ultimi anni l'azienda ha impostato la propria organizzazione nelle filiale dichiarando che tutti i gestori potevano svolgere l'attività sui mutui per la clientela gestita nel proprio portafoglio, abbandonando l'idea che servisse una specifica professionalità. Inoltre il nuovo processo mutui, che sta partendo in alcune Direzioni Regionali, presenta ancora numerose anomalie e problemi procedurali, oltre al fatto che non si sono ancora potute colmare le esigenze di una adeguata preparazione per i colleghi coinvolti nel nuovo processo mutui.

ACCORDI SUI RUOLI PROFESSIONALI

Abbiamo chiesto un aggiornamento in merito all'applicazione degli accordi del Contratto Collettivo di Secondo Livello di Gruppo sui Ruoli Professionali.
In particolare:

- è in corso l'attività per il calcolo della complessità per i ruoli professionali dell'Area StrategieOperative Integrate e Cost Management & Support di ISGS (l'Azienda non è ancora in grado didefinire i tempi per la successiva comunicazione ai colleghi interessati);
- con lo stipendio di novembre andrà a regime il pagamento delle indennità di ruolo e di direzione,con l'erogazione degli arretrati (eccetto per le colleghe che hanno avuto assenze per maternità, lacui sistemazione delle indennità di ruolo spettanti è prevista nello stipendio di gennaio 2017);
- per i colleghi inseriti nel ruolo successivamente alla prima fase del calcolo del peso del portafoglio (effettuato sui dati di luglio/agosto/settembre 2015), la comunicazione della complessità avverrà nei prossimi mesi.Abbiamo richiesto all'Azienda la massima attenzione ai ruoli professionali in essere da parte delle Direzioni Regionali nella gestione del personale.

"SERVIZIO SPAZI" DELLE FILIALI

L'Azienda, nella logica di una integrazione della filiale nel territorio, darà la possibilità ad alcuni clienti (ad esempio piccole aziende/start up, professionisti, istituzioni/associazioni) di utilizzare uno dei salotti di alcune filiali new concept per le loro attività di business, culturali, ecc. e per alcune ore (prevedendo al massimo 12 ore continuative).

La sperimentazione parte in 4 filiali (Abano Terme, Milano P.zza Cordusio, Saronno, Bari P.zza Luigi di Savoia) e durerà fino a febbraio.
Per ragioni di sicurezza e evitare rischi di promiscuità con l'attività della filiale, il salotto che verrà dedicato all'utilizzo da parte dei clienti non potrà quindi più essere utilizzato dai colleghi.

Milano, 29 settembre 2016

SEGRETERIA DI GRUPPO FISAC-CGIL

Vai al sito Fisac Cgil Intesa Sanpaolo