dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
20 febbraio 2020

Nuovo Modello di servizio e portafogliazione

Nell'incontro del 19 febbraio abbiamo fatto una prima verifica sulle ricadute del nuovo modello distributivo di Banca dei Territori. L'azienda ha fornito una serie di dati che "fotografano" e raffrontano i numeri dei colleghi impiegati nei vari ruoli ante e post introduzione del nuovo modello il 20 gennaio. Nei prossimi giorni vi forniremo il dettaglio di questo raffronto. Qui invece entreremo da subito nel dettaglio dell'argomento che ha occupato buona parte del confronto odierno, ovvero le modalità di funzionamento della nuova portafogliazione con particolare riferimento al cosiddetto portafoglio in pool di filiale, nonché alla ricaduta in termini di carichi di lavoro per i gestori.

L'azienda ha spiegato che il portafoglio in pool di ciascuna filiale:

- Non è in carico al Direttore.
- Comprende esclusivamente clienti che per un lungo periodo di tempo non hanno avuto contatti con la banca.
- Costituisce un bacino di clienti che volta per volta (attraverso un "motore" automatizzato) vengono assegnati a uno specifico gestore nel caso in cui autonomamente mostrino interesse per qualche prodotto aziendale oppure vengano inseriti in specifiche campagne di prodotto. Tali clienti rimangono nel portafoglio a cui sono stati assegnati nel caso in accettino di avviare un rapporto continuativo con la banca, altrimenti tornano ad essere assegnati al portafoglio in pool.

L'azienda ha comunicato che l'insieme dei clienti che compongono i vari portafogli in pool è passato da oltre 3.100.000 prima dell'attivazione del nuovo modello agli attuali circa 2.800.000. L'azienda sostiene inoltre che la composizione dei nuovi portafogli ha visto un incremento del numero dei rapporti stabilmente in capo a ciascun gestore in misura "statisticamente frizionale" e in ogni caso non tale da produrre un incremento dei carichi di lavoro, poiché – sempre secondo l'azienda – ciò che deve essere preso in considerazione non è il numero dei clienti, ma la loro complessità gestionale.

Abbiamo fortemente contestato questa affermazione che non trova riscontro nell'esperienza quotidiana dei colleghi e peraltro non appare nemmeno suffragata da una sufficiente disaggregazione dei dati numerici che l'azienda non è stata in grado di fornire al momento. Abbiamo quindi chiesto un approfondimento sui dati relativi alla portafogliazione disaggregati non solo per "filiere" Exclusive e Retail, ma che dia conto anche delle quantità di Clientela Affluent, Aziende Retail, Retail Statica, Retail Dinamica e così via. L'azienda ha ammesso che il "motore" ha avuto problemi di funzionamento al suo avvio e che deve essere ancora implementato per la segnalazione delle scadenze.

Il confronto sui Ruoli e Percorsi Professionali si aprirà il 26 febbraio. Come FISAC-CGIL nella trattativa vogliamo normare le figure professionali derivanti dal nuovo modello di servizio ed acquisire tutte le tutele e le salvaguardie per i colleghi inseriti in percorsi professionali

Fol e filiali Remote

L'azienda ha fornito anche su queste strutture una serie di dati, che distribuire o. La struttura delle FOL, oggi costituita da 17 sale di diverse dimensioni, è ampiamente diffusa su tutto il territorio nazionale. L'azienda ha dichiarato che questa scelta organizzativa viene mantenuta per portare lavorazioni sul territorio ed evitare processi di mobilità territoriale ai colleghi, che potrebbero essere conseguenti agli sviluppi del Piano di Impresa.

Secondo l'azienda i dati illustrati dimostrerebbero che la frequenza delle turnazioni negli orari estremi è accettabile, inoltre anche in FOL vengono accolte le richieste di spostamento avanzate dai colleghi. Come FISAC-CGIL abbiamo nettamente contestato queste affermazioni in quanto i colleghi di tutte le sale ci rappresentano una realtà ben diversa: l'adibizione ai turni estremi è sempre più estesa ed insostenibile , mentre la gestione delle richieste avanzate dai lavoratori continua ad essere troppo macchinosa ed aleatoria. Abbiamo pertanto richiesto all'azienda di fornirci nuovi dati più attendibili sulla distribuzione dei colleghi nelle fasce di orario.

L'azienda ha dichiarato ufficialmente che a far tempo da marzo non sarà più applicato il cosiddetto orario "a scacchiera". Come FISAC-CGIL abbiamo dichiarato che vigileremo attentamente affinché questa scelta non determini un ulteriore peggioramento della presenza in orari estremi. Avevamo sempre criticato la "scacchiera" in quanto rendeva più difficile i cambi turno, per cui da questo punto di vista apprendiamo con favore la novità ; a fronte della nostra sollecitazione, l'azienda ha però ammesso che la procedura informatica per il cambio turno non è ancora stata rilasciata completamente da DSI.

Relativamente ai Gestori Remoti l'azienda ha ammesso che non darà più corso alle erogazioni economiche per i 44 colleghi che erano inseriti in percorsi professionali nelle loro precedenti strutture; la motivazione di questa scelta sarebbe che il Gestore Remoto non è una figura al momento normata contrattualmente. Come FISAC-CGIL riteniamo sbagliata e provocatoria questa posizione che penalizza ingiustamente colleghi che si sono dati volontariamente disponibili ad essere inseriti nella sperimentazione di una nuova tipologia di servizio alla clientela, che riveste grande importanza nello sviluppo del Piano di Impresa. Nella trattativa sui Ruoli professionali che si aprirà il 26 febbraio vogliamo normare adeguatamente la figura del Gestore Remoto trovando tutte le tutele per i colleghi attualmente coinvolti.

Come FISAC CGIL abbiamo infine denunciato il fatto che periodicamente, e in diverse sale, i Responsabili richiedono a tutti gli addetti di presentare la certificazione medica a decorrere dal primo giorno di malattia. Fermo restando che questa è una possibilità prevista dalla normativa, rimane il fatto che in tutto il Gruppo viene esercitata solo in rarissimi casi. Riteniamo che anche questa prassi sia profondamente sbagliata perché un Responsabile non può scaricare sulla collettività di tutti i colleghi eventuali problematiche gestionali di singoli. Abbiamo quindi richiesto all'azienda di intervenire monitorando il fenomeno e dare le corrette indicazioni gestionali.

La FOL è un strumento importante per lo sviluppo di Intesa Sanpaolo e le persone che vi sono addette non possono avere condizioni di vita e di lavoro diverse da quelle di tutti gli altri colleghi del Gruppo.

Circolare aziendale sulle “Facoltà di autonomia gestionale”

Abbiamo nuovamente sollecitato un chiarimento sulla circolare emanata recentemente , che ha sollevato molte preoccupazioni nei colleghi. L’azienda ha dichiarato che nella circolare è stato erroneamente equiparato l’utilizzo della mail aziendale alle modalità di comunicazione formale con la clientela (fogli informativi), con il paradossale effetto di impedire di fatto l’utilizzo della mail aziendale: l’applicazione della normativa comporterebbe infatti che qualsiasi mail dovrebbe essere controfirmata da un Dirigente o un Quadro Direttivo della struttura preposta. L’azienda ha chiarito che la circolare verrà corretta nei necessari tempi tecnici.

Questioni relative alla Procedura Embarghi

Abbiamo consegnato all’Azienda il dettaglio delle questioni procedurali da chiarire in merito alla Procedura Embarghi (ne avevamo parlato qui) e l’azienda ci ha risposto che procederà con i necessari approfondimenti e successivamente ci fornirà le risposte del caso.

Offerta Fuori Sede

Abbiamo sottolineato che anche su questa materia la recente normativa sta creando molta confusione. L’azienda ha chiarito che è in corso di completamento l’invio delle lettere di incarico con mandato all’offerta fuori sede di prodotti assicurativi per tutti i gestori imprese, specificando che dovrebbero essere in corso di soluzione tutti i problemi tecnici che avevano determinato il rallentamento di tali invii e la conseguente confusione in merito. Ha inoltre precisato di non aver ancora preso una decisione definitiva in merito al funzionamento a regime dell’Offerta Fuori Sede per i Gestori della clientela Affluent delle Filiali Retail, che quindi potrà essere confermato e meno nell’ambito dello sviluppo del nuovo modello.

Sanzioni MEF assegni liberi e banconote sospette di falsità

Abbiamo fatto il punto sulle sanzioni MEF per operazioni antecedenti il 31/7/2018 relative ad assegni liberi oltre i 1.000 € o banconote sospette di falsità (ne avevamo parlato qui). Il totale di queste operazioni la cui sanzione viene resa in carico dalla banca è di 171: 110 relative ad assegni e 61 relative a banconote. L’azienda ha già provveduto al pagamento diretto di 43 sanzioni e al rimborso di 28 sanzioni pagate dai colleghi. Cogliamo l’occasione per ribadire ai colleghi la necessità di prestare la massima attenzione alla negoziazione degli assegni (occorre procedere alla segnalazione di qualsiasi assegno libero di importo pari o superiore ai 1.000€) e ai tempi di segnalazione delle banconote sospette di falsità (5 giorni lavorativi, compreso il sabato) pena pesanti sanzioni economiche da parte del MEF che – per eventi successi al 31/7/2018 – restano a completo carico del dipendente