



GRUPPO  
Intesa Sanpaolo

FisacInform@

## **Nuovo Modello di Servizio tra regole e realtà**

Il 14 maggio abbiamo riaffrontato con l'Azienda le criticità relative all'applicazione del Nuovo Modello di Servizio, prima dell'incontro fissato per il 28 maggio con il C.O.O. Lodesani e il Responsabile Area Sales e Marketing Barrese.

Abbiamo riscontrato su molti aspetti un forte disallineamento tra le regole e indicazioni in merito al Nuovo Modello di Servizio illustrate dall'Azienda e quanto sta avvenendo sul territorio sul territorio.

La divisione della Rete in tre filiere commerciali, qualora non vengano attuati i necessari interventi volti a favorire la cooperazione fra le filiali personal /retail / imprese, comporta enormi rischi di competizione interna e di rottura dello spirito di squadra.

In questa situazione di applicazione del Nuovo Modello di Servizio, ribadiamo come sia del tutto sbagliato e pericoloso lo spostamento, nei fatti, della gestione del personale in capo ai Direttori di Area, che sta creando ulteriori steccati per la mobilità professionale e territoriale dei colleghi.

Riaffermiamo poi che i colloqui previsti per circa 1.500 colleghi relativi al progetto aziendale Zero Gap, per colmare il gap tra esigenze di copertura dei portafogli e distribuzione territoriale dei colleghi, dovranno partire dall'attivazione delle numerose richieste di trasferimento giacenti, per consentire di realizzare gli obiettivi di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro costantemente ribaditi anche dai vertici aziendali.

Cerchiamo di sintetizzare le questioni discusse:

### **PORTAFOGLIAZIONE**

L'Azienda ha chiarito che i gestori delle filiali personal possono avere nel proprio portafoglio clienti retail (quali, ad esempio, parenti / familiari di clienti personal).

Spostamenti di clienti tra diverse filiali non comportano alcun riflesso sul conto economico della filiale, in quanto viene trasferito automaticamente anche il budget correlato pro quota relativo al singolo cliente: l'Azienda ha affermato quindi che le rigidità da parte delle filiali sono solo "culturali".

I direttori possono assegnare portafogli "ridotti" ai gestori a part time. Al riguardo, la Direzione Banca dei Territori ha già previsto tre dimensioni di portafoglio: standard, ridotto al 75% o al 50%.

I direttori, essendo a supporto dei gestori, non devono avere un proprio portafoglio, salvo il caso in cui prendono in carico il portafoglio di gestori assenti per lunghi periodi. In questa fase ci sono circa

200 direttori di filiali retail piccole che hanno un portafoglio di clienti personal (in assenza di distacco/filiale personal) e aziende retail. Altre situazioni di direttori che hanno in carico un portafoglio verranno verificate e analizzate insieme alle Direzioni Regionale.

Gli assistenti alla clientela non hanno portafoglio, ma può essere assegnata loro da parte del direttore una lista di clienti base da contattare per attività commerciale.

### **COMPETENZE PROFESSIONALI**

Mancano le competenze, in particolare per gestire i clienti aziende retail e professionisti, per le attività per mutui e finanziamenti.

Abbiamo richiesto una formazione adeguata e realmente finalizzata allo sviluppo delle competenze, prevedendo anche momenti di affiancamento, nonché un maggiore supporto di assistenza / consulenza specialistica per le pratiche più complesse di mutuo (al riguardo, l'Azienda ha ribadito che l'attività di supporto è data dalle Direzioni Regionali).

### **FILIALI RETAIL E PERSONAL**

Vanno chiarite procedure e processi, modalità di servizio tra filiali personal e retail, per rafforzarne la collaborazione e la sinergia:

- le turnazioni nelle filiali con orario esteso devono essere fissate in modo congiunto tra filiale retail e personal,
- l'operatività procedurale su portafogli di clienti retail va resa possibile anche per i gestori della filiale personal, analogamente a quanto avviene per i gestori della filiale retail su portafogli di clienti personal,
- vanno previste adeguate compensazioni economiche per "servizi resi" dalla filiale retail per le attività svolte per i clienti personal e imprese.

L'Azienda ha comunicato che sta intervenendo su alcuni aspetti: una maggiore conoscenza su aspetti procedurali che permettono lo svolgimento di talune attività direttamente da parte dei colleghi delle filiali personal e, a tendere, le filiali personal più grandi verranno dotate di tesoretti per poter gestire direttamente carte e garanzie.

Abbiamo inoltre richiesto:

- turnazioni equilibrate per l'attività di accoglienza nelle filiali con organico ormai ridotto, nonché postazioni adeguate in tutte le filiali,
- esternalizzazione del caricamento bancomat (in particolare filiali commerciali e filiali con chiusura cassa alle ore 13.00),
- installazione del CICO nelle filiali, anche con più di tre persone, che effettuano il servizio di cassa fino alle ore 13.00 (per ridurre i tempi di quadratura e del conseguente inizio dell'intervallo dei colleghi),
- anticipo dell'orario di chiusura delle filiali al pubblico rispetto al termine dell'orario di lavoro, per permettere di completare l'operatività di supporto.

L'Azienda ha confermato che nelle filiali retail è previsto un coordinatore commerciale sopra i 10 addetti e due coordinatori nelle filiali con più di 20 addetti, ma senza fare chiarezza sulla determinazione dell'organico, in quanto considera solo chi effettivamente svolge attività commerciale. Ha inoltre comunicato che sono stati individuati tutti i sostituti del direttore, mentre le situazioni di filiali senza direttore sono limitate a situazioni specifiche (in particolare quelle per cui ne è previsto l'accorpamento) e di segnalare le situazioni di filiali senza direttore e "aggregate" su direttore di altra filiale.

### **FILIALI IMPRESE**

Vi è una situazione disomogenea per quanto riguarda il numero degli addetti e per la modalità organizzativa di addetti in pool, che riteniamo per molti aspetti non funzionale alla gestione delle pratiche e al rapporto con i clienti. È altresì aumentata l'attività più prettamente amministrativa, che continua a essere svolta da alcuni addetti.

L'Azienda ha ribadito che l'organizzazione delle filiali imprese, con l'ingresso dei clienti small business e la nuova segmentazione della clientela gestita, prevede che gli addetti siano in pool e che questo permette una crescita professionale di tutti i colleghi. In merito alla congruità degli organici, ha risposto che l'analisi è in corso attraverso l'attività Zero Gap.

Anche per le Aree di Milano città e Sardegna, l'attività di estero specialistico oggi svolta in ISGS verrà riportata dal 1/6 nelle filiali imprese (in questa fase il decentramento su Milano avverrà su tre nuclei specialistici, anche per contenere la mobilità territoriale dei colleghi coinvolti).

Abbiamo richiesto che venga chiarita la figura dello Specialisti Finanza d'Impresa, superando le distonie presenti nelle comunicazioni di BdT e Mediocredito.

### **COORDINAMENTO TERRITORIALE PRODOTTI E SEGMENTI**

Nell'ambito del Coordinamento Territoriale, viene prevista una nuova figura "Specialista per l'Innovazione", al fine di supportare la diffusione delle iniziative e dei servizi di innovazione destinati alla clientela Imprese.

### **ABC**

L'Azienda ha illustrato la piattaforma "Portale Più", dove è già visibile per i vari livelli la rendicontazione dei dati operativi e commerciali, reddituali, di monitoraggio commerciale e di budget.

Ribadiamo ancora una volta, anche alla luce di ciò, come la continua richiesta di report giornalieri, se non addirittura orari, al limite dell'impedimento lavorativo vero e proprio, non siano riconducibili a esigenze operative ma solo pressioni commerciali indebite.

**Chiediamo con forza un radicale e immediato cambio di atteggiamento da parte dell'Azienda a tutti livelli e in tutte le realtà in merito alle pressioni commerciali.**

Il confronto sulle politiche commerciali proseguirà nell'ambito del Comitato Welfare.

### **SCADENZE FISCALI**

L'Azienda ha comunicato che, in concomitanza con le scadenze fiscali, le filiali apriranno anche nel pomeriggio dall'8 al 16 giugno e dal 7 al 16 dicembre.

*Nel prossimo incontro fissato per il 28 maggio con il C.O.O. Lodesani e il Responsabile Area Sales e Marketing Barrese, valuteremo la reale volontà dell'Azienda di aprire il confronto per un riconoscimento economico e normativo trasparente e contrattato dei ruoli professionali, coerente con lo sforzo richiesto e la professionalità espressa dai colleghi, a partire anche dall'erogazione del VAP per il 2014.*

Milano, 18 maggio 2015

**La Segreteria di Gruppo FISAC-CGIL**