



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a UNI Global Union

UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo

Milano, 20 febbraio 2020

Alle/Agli Iscritte/i UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Incontro di aggiornamento su Banca dei Territori

La giornata di ieri è stata occasione per un aggiornamento su alcuni aspetti evolutivi di Banca dei Territori. Qui di seguito le tematiche affrontate. Seguiranno poi ulteriori incontri che riguarderanno la Divisione: il prossimo 26 febbraio è previsto l'avvio del confronto che da tempo richiediamo – sui percorsi professionali, mentre il 2 marzo incontreremo il responsabile della Divisione, Stefano Barrese. Qui di seguito gli argomenti trattati.

Evoluzione modello servizio

L'Azienda ci ha fornito una prima rassegna dell'evoluzione dei quattro territori commerciali, che, oltre all'avvio delle nuove filiali Esclusive ha visto un incremento delle filiali del segmento Impact. L'evoluzione del modello di servizio ha determinato un numero in sé significativo di cambiamenti di ruolo, ma con mobilità limitata e ove possibile in accoglimento delle richieste di trasferimento con le priorità definite dall'accordo in materia siglato nell'ambito della contrattazione di secondo livello.

Oltre al nascente segmento Esclusive e al segmento Impact anche i territori Retail e Imprese hanno visto alcuni affinamenti. In particolare il segmento Retail è stato caratterizzato, oltre che dalla nuova portafogliatura della clientela affluent anche da una manutenzione dei portafogli dei gestori aziende retail volti ad ottimizzarne la presenza nelle filiali

Per quanto concerne il comparto Impact ci saranno ulteriori evoluzioni in quanto, oltre all'assegnazione dei responsabili nelle due filiali ancora gestite ad interim, sarà completata l'attività di portafogliatura in quanto il numero di clienti è risultato più ampio rispetto alla stima fatta inizialmente.

Abbiamo evidenziato come l'estensione del motore di allocazione dinamica (MAD) anche alla clientela aziende retail a parte le difficoltà nella sua fase di impianto, non sia stato adeguatamente illustrato nelle sue finalità e nel suo funzionamento.

L'Azienda ha specificato che la scelta di estenderlo alla clientela aziende retail è stata fatta anche in considerazione della necessità di mantenere una numerosità massima dei clienti in portafoglio (250), estrapolando quelli con minori bisogni (nel complesso si tratta di 237.000 clienti - non affidati). Ci ha anche anticipato che DSI sta lavorando affinché ciò che entra nel cruscotto scadenza (anche lo scadenziario fidi) del direttore determini spostamento di questa clientela nei portafogli del gestore per una ottimale gestione.

Ovviamente quanto descritto riteniamo debba essere oggetto nei prossimi mesi di attento monitoraggio rispetto alla sostenibilità da parte delle filiali nel rapporto con la clientela anche in considerazione della struttura degli organici.

FOL e Filiali remote

La Filiale on Line sta diventando sempre più rilevante nell'ambito della rete essendo ormai presente con sale in varie regioni d'Italia.

Abbiamo evidenziato nuovamente l'importanza di consentire una turnazione che permetta una efficace conciliazione tempi di vita e lavoro. A questo proposito l'Azienda ci ha anticipato che è in fase di rilascio un applicativo di gestione dei turni che dovrebbe nei prossimi mesi superare il meccanismo di turnazione attuale (*a scacchiera*) e favorire le possibilità di cambio turno. In proposito abbiamo richiesto che sia posta attenzione alla sequenza turno serale/primo turno del mattino e al cambio di mese, situazioni fra le più delicate.

Abbiamo anche richiesto che la pianificazione delle ferie possa avvenire in maniera adeguata per tutti.

Vista poi la nuova normativa sul lavoro aggiuntivo/straordinario abbiamo richiesto che siano definite opportune soluzioni considerata la necessità di gestione delle code, specie sull'ultimo turno. L'Azienda ha dichiarato che sono in corso valutazioni per consentire di gestire le code e di riconoscere opportunamente il lavoro aggiuntivo/straordinario al personale che si dovesse trattenere oltre la fine del proprio turno.

Abbiamo richiesto anche un monitoraggio della formazione flessibile che abbiamo esteso, con l'accordo sindacale del 10 ottobre 2019 entrato in vigore dal primo gennaio di quest'anno e la sua estensione anche alle filiali remote.

Abbiamo ribadito che siano oggetto di confronto i percorsi per le nuove figure professionali delle filiali remote trovando idonee soluzioni per il raccordo con precedenti ruoli ricoperti e già normati dal vigente accordo in materia,

Orari Flexi

Abbiamo chiesto che siano trovate idonee soluzioni per i 132 punti operativi Exclusive co-locati con filiali retail a orario flexi. In tali casi infatti l'organico delle filiali Exclusive non consente ovunque turnazioni gestibili. L'Azienda ammettendo di avere interesse a offrire un servizio alla clientela e ha dichiarato che intende lavorare a possibili soluzioni.

Abbiamo ribadito che riteniamo doverosa un'attenzione alla sostenibilità dei turni per le colleghe e colleghi in quanto la numerosità del personale delle filiali Exclusive è spesso minimale (tre persone).

Filiali a orario continuato con unica postazione di cassa

Da tempo abbiamo chiesto che l'Azienda intervenga regolamentando in maniera uniforme e nel rispetto del Contratto nazionale la casistica che al momento concerne 56 filiali.

L'Azienda ci ha anticipato che sono in corso aggiornamento norme operative e che in linea di massima ci sarà l'indicazione di avviare la clientela alla tarm.

Abbiamo ribadito che fermo il rispetto del massimo tempo di adibizione alla cassa (6 ore e 30) l'avvicinarsi nella gestione della postazione in corrispondenza della pausa pranzo e dei cambi turni richiedere una attenzione non scontata e un coordinamento dei vari ruoli che potrebbe essere complicata da vari fattori non ultimo l'afflusso della clientela, e pertanto la soluzione prospettata potrebbe rivelarsi non sufficiente.

Chiusure programmate 2020

L'Azienda ci anticipa che l'orario estivo delle filiali flexi avrà decorrenza dal 13 luglio a domenica 6 settembre con apertura al pubblico 8,30-16.55 e servizio di cassa 8.30-16 o 8,30 -13 a seconda di quanto già previsto per il singolo punto operativo. Saranno giornate di chiusura i sabati 11 aprile, 2 maggio, 2 gennaio 2021.

Anche per quest'anno alcune giornate saranno di chiusura collettiva per le filiali e per le strutture di sedi e società.

Per quanto concerne le sedi e le società le chiusure collettive saranno effettuate in quota parte e non tutte contemporaneamente, nelle giornate di: lunedì 1 giugno, venerdì 14 agosto, lunedì 7 dicembre, giovedì 24 e giovedì 31 dicembre.

Le chiusure programmate delle filiali invece avverranno come indicato nella successiva tabella (gli elenchi completi saranno divulgati più avanti dall'Azienda).

Chiusure collettive filiali	
1° giugno	Filiali esclusive e relativi (tutti) distaccamenti - Distaccamenti imprese (tutti) - quota parte di Filiali Retail e Impact che saranno comunicate
13 e 14 agosto	Filiali esclusive e relativi (tutti) distaccamenti - Distaccamenti imprese (tutti)
7 dicembre	Filiali esclusive e relativi (tutti) distaccamenti - Distaccamenti imprese (tutti) - quota parte di Filiali Retail e Impact che saranno comunicate

Facoltà di autonomia gestionale

Avevamo richiesto all'Azienda un approfondimento in merito ai contenuti della Circolare aziendale di materia di Facoltà di autonomia gestionale, con particolare riferimento alla firma della corrispondenza diretta all'esterno e all'invio delle mail. Dagli approfondimenti fatti l'Azienda ha confermato che appaiono uniformate le comunicazioni formali cartacee e le mail. La suddetta circolare sarà pertanto oggetto di un intervento correttivo che differenzierà la comunicazione formale cartacea da quella via mail che, indicativamente, avrà modalità diversa che non sarà necessariamente a firma dei quadri direttivi.

Offerta fuori sede

L'Azienda ha confermato che sono in fase di invio le comunicazioni di abilitazione dei gestori e dei direttori delle filiali imprese. Ribadendo che le attività di proposizione fuori sede necessitano di esplicito mandato, l'Azienda ha chiarito che gli accertamenti Ivass hanno di fatto costituito un collo di bottiglia che ha ritardato il processo di inoltro delle autorizzazioni.

In merito invece alle filiali retail l'Azienda ha precisato che ancora non ha definito il modello che intende applicare e che ci comunicherà successivamente. Nel frattempo, nei casi di mandati per i quali sono già state pagate le iscrizioni è possibile che tali mandati siano confermati anche per il 2020, senza che ciò costituisca scelta vincolante anche per il prosieguo.

In sostanza l'esercizio dell'attività fuori sede rimane comunque subordinato a esplicito conferimento di mandato specifico da parte dell'Azienda.

Lavorazione pratiche di mutuo

L'Azienda ci ha comunicato che la Direzione regionale Milano e provincia riceverà il supporto per circa un mese di 10 colleghi di Pulse o Remediation per la lavorazione delle pratiche di mutuo. Una volta individuati i colleghi saranno contattati e riceveranno la formazione rispetto all'utilizzo degli applicativi. Non è prevista alcuna mobilità per coloro che saranno scelti per questa attività

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo