



## INCONTRO TRIMESTRALE DEL 25 NOVEMBRE 2014

Di fronte alle troppe "nebbie" che ancora avvolgono il nuovo modello di servizio per la rete filiali, presentato il 23/9 e con partenza programmata per il 19/1/2015, le OO.SS. hanno richiesto un'urgente anticipazione dell'incontro trimestrale.

Le funzioni del Personale e delle Relazioni Sindacali della nostra Area hanno reso possibile lo svolgimento, pur se molti lati essenziali del progetto risultano ancora oscuri anche a livello nazionale. Pertanto si è concordata un'altra convocazione in prossimità della partenza del nuovo modello. E' stata inoltre rappresentata la necessità di una partenza flessibile e progressiva per un progetto così ampio e complesso.

Tutte le 7 Direzioni Regionali attuali saranno strutturate su 3 Direzioni Commerciali specializzate per tipo di clientela retail, personal e imprese rette da 3 direttori, già nominati e al cui riporto opereranno Direttori di area imprese, di area personal e di area retail.

L'Area di Milano Città sarà suddivisa in 2 Aree Imprese con, all'interno del proprio territorio di riferimento, ulteriore suddivisione in 5 Aree Personal, con, a loro volta il loro territorio suddiviso in 10 Aree Retail, questo tipo di organizzazione solo ai fini territoriali.

Ogni Area avrà un Direttore al cui riporto opereranno una parte della rete Filiali di: 6 Imprese, 49 Personal e 122 Retail.

### RETE FILIALI

Nelle **Filiali Imprese**, il cui processo di definizione è in via di completamento, ci saranno:

- Circa 28 gestori con portafoglio di tipo A "top" (con clienti con esigenze complesse e bisogni più sofisticati, per es. con necessità legate ad attività svolta con l'estero, non necessariamente le più grandi), di cui 19 già gestori imprese e 9 ex mid corporate
- Circa 56 gestori con portafogli di tipo B "imprese" di cui 35 già gestori imprese e 21 ex gestori small business
- 25/26 gestori con portafogli di tipo C "piccole imprese" di cui 16 ex gestori small business, alcuni ex addetti imprese e alcuni già gestori imprese.

I team con portafogli di tipo A o B prevedono l'assegnazione di 1 addetto mentre in quelli di tipo C gli addetti saranno in ausilio a più gestori con un rapporto nella fase di avvio che tiene conto del travaglio connesso al "carosello" di portafogli e clienti. Il progetto prevede addetti imprese "unici" (saranno circa un centinaio di cui 26 part time), con il superamento della figura di addetto amministrativo e senza ulteriori distinzioni a livello normativo.

I Coordinatori imprese saranno 12, senza portafoglio e con facoltà creditizie (sulla base della dimensione dell'organico, della complessità delle attività e dell'organizzazione della filiale).

E' in corso la definizione dei locali delle filiali cercando di mantenere l'unicità fisica delle filiali ed evitare distaccamenti o nuclei separati.

I problemi, al momento, si ampliano mentre i modelli si susseguono: eccesso di adempimenti amministrativi e burocratici, gestione e tempi dei processi di concessione e delibera del credito, cambi repentini nelle politiche di gestione credito già troppo spinte alla gestione quotidiana e di brevissimo termine, formazione anche per ruoli rinnovati (es. addetto imprese "unico") ecc.

Delle 49 **Filiali Personal**, ubicate all'interno delle filiali retail e ancora in via di definizione, 13 saranno con modello a scala (in unico punto operativo) e 36 con modello distribuito (con più punti operativi costituenti un'unica filiale) per un totale di 109 punti operativi personal di cui 60 organizzati nelle 36 filiali a modello distribuito.

Le 122 **Filiali Retail** dovrebbero essere suddivise in 20 hub, di cui 19 flexi (sportelli con operatore sempre aperti, casse self assistite tarm, atm/mta sempre presenti, operatività in convenzione), 36 semplici (casse aperte sino alle ore 13,00, atm sempre presente/mta in caso di alta operatività), 16 commerciali (senza casse, mta sempre presente). Altre 50 filiali (tra cui 22 flexi) saranno interessate dall'applicazione del progetto nel primo trimestre del 2015.

Le filiali Retail saranno al servizio della Clientela Base, famiglie e aziende retail con esigenze semplici (circa 34.000= clienti residui dopo il trasferimento di 3.800= posizioni alle filiali Imprese) con la presenza delle figure professionali del Direttore, del Coordinatore commerciale (previsto nelle filiali flexi e in relazione alla dimensione e complessità della filiale), del Gestore unico (ex family ed ex small business) e degli Assistenti alla clientela che continueranno a svolgere l'attività transazionale di sportello per tutti i tipi di clientela e filiale.

Rispetto alla ridefinizione degli orari di chiusura delle casse alle 13,00, principalmente nelle Filiali semplici (a oggi nessuna filiale flexi della nostra Area adotterà tale orario di cassa), con chiusura dalle 13,00 alle ore 14,15 e con intervallo fruito con differenziazione tra Colleghi per le operazioni di quadratura e, ove possibile, di caricamento del bancomat, che, ricordiamo, la normativa prevede effettuato, obbligatoriamente, alla presenza di due colleghi.

Attendiamo risposte strutturali e non emergenziali (installazione pulsante di allarme per tali occasioni) circa la gestione delle filiali che potrebbero, a causa delle sfasature di uscita per la pausa pranzo, vedere la presenza di un solo operatore per un determinato periodo temporale. Riteniamo che tale casistica sarà più frequente con il nuovo modello, a causa degli impegni nell'attività formativa, della fruizione delle ferie e della riduzione numerica del personale di filiale. E non riteniamo soluzione strutturale e non emergenziale la possibilità di richiedere all'Area la presenza spot di altro collega per il caricamento del bancomat (operazione che, ricordiamo, in precedenti incontri trimestrali, è stata riconosciuta come casistica certa per l'autorizzazione a prestazioni supplementari).

### **INSIEME PER LA CRESCITA**

Il progetto è già partito per 27 filiali, per altre 45 filiali è previsto l'allineamento tra il 28/11 ed il 2/12 e per le restanti 50 filiali nel corso del 2015.

Auspichiamo che si tratti di "crescita professionale e di redditività" e non di "crescita dello stress" per i colleghi che, a causa degli ormai continui e repentini cambiamenti di modelli organizzativi, devono affrontare la quotidianità con un organico delle filiali sempre più risicato.

### **BANCA PROSSIMA**

A fronte del trasferimento a Banca Prossima del ramo d'azienda relativo alle attività della clientela no profit, la DR, dopo una selezione di circa 200 risorse, tramite on air (di cui è stata richiesta la riapertura) ed e-mail, ha individuato 33 (di cui 22 nell'Area Milano città).

### **EXPO 2015**

Da maggio a novembre 2015, l'Azienda parteciperà attivamente con 2 punti operativi al progetto EXPO. La nostra DR ha individuato 45 colleghi (tra i 100/110 totali da selezionare tra tutte le DR) che hanno manifestato un interesse a svolgere la propria attività nell'ambito di tale evento internazionale. Sono in corso di svolgimento i test per la valutazione delle conoscenze linguistiche.

### **PART TIME**

Le domande sospese, in attesa di formalizzazione, sono 4. Abbiamo raccomandato di mantenere criteri di riferimento omogenei ed efficaci (es. durata minima non inferiore a 2 anni). Invitiamo comunque i Colleghi a segnalare ogni e qualsiasi caso non in linea con la Normativa vigente.

### **TRASFERIMENTI**

Abbiamo sollecitato un'accelerazione e una gestione più puntuale ed efficace in materia. L'Azienda ha ribadito che è stato fatto il possibile e si attende la riorganizzazione di altre strutture per nuovi ingressi di risorse nella nostra area con conseguenti maggiori possibilità di mobilità volontaria (es. integrazione rete ISPF, completamento operazione polo d'impresa Mediocredito, riorganizzazione Contact Unit). Da parte nostra abbiamo suggerito un monitoraggio più attento circa le possibili sinergie con altre Aree e altre DR connesse all'applicazione del nuovo modello di servizio delle Filiali. Abbiamo evidenziato anche che

alcune richieste di part time, sempre nell'ambito della normativa, sono effettuate per esigenze di carattere particolare (gravi motivi di salute personali, assistenza a familiari con gravi motivi di salute, anziani e bambini) che possono essere soddisfatte con l'alternativo accoglimento delle domande di trasferimento inoltrate dagli stessi Colleghi.

*Giunti ormai a uno stato di "riorganizzazione continua" con progetti e modelli scomparsi dopo breve tempo, spesso insieme ai loro promotori, dal palcoscenico aziendale (ormai tutto sembra assumere il carattere di una "fiction" permanente), abbiamo evidenziato come siano i colleghi ad avere la necessità di "stress test" conseguenti ai continui cambiamenti e aumenti delle incombenze dettate da Leggi e normative complesse e sempre più pressanti per tempi e controlli (antiriciclaggio, trasparenza, privacy ecc.) e alle pressioni al collocamento di prodotti. Un sistema che invita al sorriso e alla buona educazione, spacciato per rivoluzionario, con iniziative risibili per efficacia (la lavagna di filiale in sé può essere accettabile, ma non crea il tempo utile per briefing efficaci durante l'orario di lavoro, come previsto, nelle filiali) è semplicemente discutibile.*

*Mentre sono certamente da ritenere aberranti solo per la logica sottostante, iniziative quali il "mystery client", per quanto percepito sino a oggi (colleghi sotto mentite spoglie che girano le filiali per sorprendere i colleghi che non sorridono?), o il sistema premiante, simile a un cottimo, inerente al collocamento della polizza viaggio con me.*

***Ci preme ancora una volta invitare i colleghi a non cedere a pressioni indebite che spingano ad abbassare l'attenzione sulla normativa per migliorare le performance commerciali.***

***Rispetto al nuovo modello in attesa delle risposte (Come potranno funzionare le filiali flexi con la sottrazione di altre risorse? Quale sarà l'orario dei colleghi nelle filiali personal? Quali le risposte per la percezione di de-professionalizzazione degli ex gestori small business? Quale formazione, non relazionale e motivazionale, legata alla nuova organizzazione del lavoro e a normative sempre più complesse? Quali risposte per la sicurezza - caricamento del bancomat, filiali con presenza strutturale di un solo addetto, gestione dei bancomat nei punti commerciali -) suggeriamo una soluzione operativa in linea con quanto indicato dai vertici aziendali: un riallineamento degli orari in particolare delle filiali flexi con le esigenze effettive del territorio e della clientela.***

*Ormai dopo un anno e mezzo di applicazione è chiaro a tutti che l'orario prolungato fino alle 20 non ha prodotto né rilevanti, né significativi effetti positivi in termini di acquisizione nuova clientela e maggiori profitti.*

***Anche per tutto quanto sopra riportato le Lavoratrici e i Lavoratori, chiedono accordi su inquadramenti e percorsi professionali capaci di ridare slancio e motivazione alle loro già solide e riconosciute capacità professionali e per concretizzare il riconoscimento dell'abnegazione dimostrata e l'attenzione alla persona, punto centrale dichiarato dall'ennesimo nuovo corso aziendale.***

RSA AREA MILANO CITTA'

DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC /CGIL - SINFUB -UGL - UILCA