



Coordinatori Territoriali e Rsa IntesaSanpaolo Area F.V.G.

## ...NUOVO MODELLO DI(s)SERVIZIO ???...

In data 24 gennaio 2020 si è tenuto a Udine l'incontro trimestrale con l'azienda alla presenza della Responsabile del Personale della Direzione Regionale, della Responsabile CT PAR di Area, del Responsabile delle Relazioni Sindacali di DR e della Responsabile Commerciale Retail di DR.

L'Azienda ci ha illustrato il modello di servizio la cui finalità dichiarata è di accompagnare il cliente verso la soddisfazione dei suoi bisogni, non solo quelli patrimoniali, attraverso un servizio di qualità e di RELAZIONE.

Abbiamo espresso forti perplessità, sia sul servizio di qualità (secondo noi ci saranno più disservizi che servizi) che sulla relazione (che deve vedere come centrali la figura del cliente e del consulente).

L'Azienda ha evidenziato che la relazione è fra cliente e banca, e non fra cliente e gestore, e che un gestore è altrettanto professionale quanto un altro: il cliente non deve percepire l'importanza del gestore, ma deve percepire l'importanza di avere come interlocutore la Banca, il suo modello di servizio, i suoi canali di contatto (ad esempio filiali on line) e gli ambiti bancari alternativi (per i servizi bancari non solo le filiali ma anche ad esempio i tabacchini). Ci è stato anche indicato che a nessun cliente verrà creato disagio con "spostamenti" fra edifici, zone delle città o addirittura comuni. Il cliente continuerà ad entrare sempre nel medesimo palazzo, non cambierà filiale.

"La logica è accompagnare il Cliente verso i suoi bisogni con un servizio di qualità" come ha prontamente risposto alle nostre perplessità la Responsabile Commerciale Retail di DR.

Speriamo si mantengano le promesse!!!

Abbiamo evidenziato che già i cambiamenti fra filiale e gestore dal nostro punto di vista verranno vissuti dalla clientela in modo negativo, ma che ci risultano anche casi di spostamento fisico.

### La citazione della giornata:

***"Se i clienti vogliono una relazione con una persona, sceglieranno un promotore finanziario, e non una banca"***

Di seguito, alcuni dei temi che abbiamo affrontato:

**Nuovo modello di servizio:** abbiamo espresso la nostra preoccupazione per l'ennesimo cambiamento, anche questo calato dall'alto senza confronto con i colleghi e senza considerare l'impatto sugli stessi. Questo nuovo assetto organizzativo nega il valore della relazione e la centralità della persona sia per i colleghi che per i clienti. Infatti, oltre al continuo cambio di gestore, un grande numero di clienti si ritrova oggi in carico al Direttore di Filiale (privati e aziende), scaricando apparentemente il lavoro dai gestori. Abbiamo espresso una grande preoccupazione per i **CARICHI E RITMI DI LAVORO** che ne deriveranno. I clienti sul portafoglio del Direttore vanno comunque gestiti e non è trasferendo i clienti da un portafoglio statico ad uno dinamico che il lavoro diminuisce! Ribadiamo per l'ennesima volta che riteniamo insufficiente il personale destinato alle filiali. Abbiamo evidenziato nuovamente anche la nostra preoccupazione sulle possibili ricadute sui percorsi professionali in essere, e sulle relative indennità di ruolo. Abbiamo sottolineato che la riorganizzazione necessita di tempo per essere applicata con potenziali effetti di ritardo su budget commerciali, come dimostrato nel 2019 con la riorganizzazione del mondo Imprese che ha infatti evidenziato un ritardo sul budget lineare a fine novembre. Abbiamo inoltre ricordato la valenza del **Protocollo sulle Politiche commerciali divenuto parte dell'accordo di rinnovo del CCNL** e che come tale deve essere applicato: **STOP ALLE PRESSIONI COMMERCIALI ed ai COMPORTAMENTI SCORRETTI.**

A tal proposito abbiamo proposto che le 'riunioni alla lavagna' vengano utilizzate per approfondimenti su normativa, iter operativi, diffusione di buone prassi e di indicazioni utili a snellire e semplificare il lavoro quotidiano, invece di risolversi in mera richiesta ed illustrazione di dati commerciali.

**Filiali con orario esteso:** abbiamo espresso la nostra contrarietà all'orario continuato, che risulterà difficile da gestire e poco utile dal punto di vista del servizio (di fatto ci sarà un servizio peggiore dalle ore 12 alle 15 sia alle casse che alla consulenza), abbiamo evidenziato come **LA PAUSA PRANZO E' UN DIRITTO CHE VA GARANTITO A TUTTI**, ed anche per quanto riguarda la turnazione serale (dove prevista) e al sabato (e aggiungiamo anche la turnazione per l'accoglienza), **queste filiali necessitano di maggior organico**. **La turnazione** alla sera (dove previsto) e al sabato (dove previsto) **nelle filiali Exclusive**, con organici ancor più ridotti, **risulta di fatto inapplicabile e va sospesa**.

**Straordinari:** per quanto riguarda il nuovo processo di rilevazione delle prestazioni aggiuntive, abbiamo ribadito che l'abolizione della causale NRI **non deve tradursi in un aumento dell'orario di lavoro di 29 minuti** e che su questo vigileremo attentamente. Inoltre il vecchio problema dell'NRI non deve diventare un nuovo problema di PNR.

**Piano ferie:** no a piani ferie in excel, i piani ferie anche se predisposti preventivamente in excel, vanno gestiti sempre tramite Intesap ed approvati tempo per tempo, no ai piani lasciati in sospenso volutamente.

**Sospensione volontaria:** sebbene nel rispetto delle regole di fruizione, chiediamo che la possibilità di pianificazione sia data a tutti.

**Formazione:** serve un ulteriore passo avanti sull'inserimento della pianificazione settimanale (assieme a tutti gli altri impegni come da ns. vademecum) e serve che venga pianificata per tutto l'anno, dando a tutti la possibilità di fruire della formazione da casa.

**Smart working:** al momento è previsto da casa e solo per alcuni uffici. Abbiamo chiesto l'attivazione di una filiale HUB in regione.

***Pulse, FOL e Team BANCO/POSTA** abbiamo richiesto dati e numeri e abbiamo avuto riscontro positivo su lavorazioni ed efficacia delle lavorazioni in atto.*

**Task Force Risparmiatori:** ennesima inefficienza della Banca che viene ribaltata sui lavoratori. Dopo mesi dalla partenza gran parte delle richieste risultano ancora inevase. Rimane in carico ai lavoratori il fatto di dover gestire il malcontento dei clienti che da mesi attendono una risposta.

**Immobili:** abbiamo evidenziato le **gravi criticità sullo stato dei nostri immobili**, illustrando una **situazione di emergenza**, invitando l'azienda ad intervenire, in particolare per sanare le seguenti situazioni:

- prevenzione e protezione: rispetto delle previsioni del D.Lgs 81 in materia di salute e sicurezza, necessità di maggior formazione ai Preposti di Filiale, su alcuni immobili evidenziate situazioni pesanti che richiedono una immediata soluzione;
- necessità di interventi di straordinaria manutenzione su impianti di riscaldamento/raffreddamento, ascensori, bagni, illuminazioni, infissi ecc...
- necessità di interventi di pulizia approfondita e straordinaria, di estensione della pulizia rafforzata a metà giornata
- archivi in condizioni pietose, a volte suddivisi in più locali in alcuni casi non idonei, spazi insufficienti per l'archiviazione. In attesa della prevista digitalizzazione degli archivi che richiederà tempi lunghi, abbiamo ribadito che l'azienda deve ricercare soluzioni adeguate e che tutte le responsabilità derivanti dal mancato rinvenimento di documentazione sono da considerarsi di esclusiva pertinenza aziendale.

**Tali interventi sono ormai improcrastinabili e non possono essere guidati solo dal budget di spesa, ma devono portare a soluzione definitiva dei problemi evidenziati. E qui riportiamo quanto detto dalla nostra Responsabile del Personale DR, "dato che siamo in un contesto lavorativo che cambia siamo TUTTI qui ad aiutare le Persone a stare meglio" ... è una promessa da mantenere!!!**

Udine, 5 Febbraio 2020

I Coordinatori Territoriali e Le Rappresentanze Sindacali Aziendali  
IntesaSanPaolo Area Friuli Venezia Giulia

Fabi

First-Cisl

Fisac-Cgil

Uilca-Uil

Unisin Falcri-Silcea-Sinfub