



I COORDINATORI RRSSAA AREA NAPOLI E PROVINCIA

In data 29/11/2017 si è tenuto l'incontro trimestrale per l'area Napoli e Provincia.

Erano presenti per la delegazione aziendale Nicola Reda e Gaetano Capogreco (Relazioni Industriali), Antonella Mancini (Responsabile Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale), Nicola Fontanella (Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale), Simona Carannante (Responsabile Coordinamento Personale e Assistenza Rete Area Napoli e Provincia) Giuseppe Nargi (Direttore Commerciale Retail), Ciro Piro (Personale e Assistenza Rete Area Napoli e Provincia), Roberto Spada (Responsabile Sicurezza).

L'incontro ha avuto inizio con l'illustrazione, da parte del dott. Nargi, dei dati gestionali, sottolineando che l'andamento della Direzione Regionale è sostanzialmente in linea con gli obiettivi di budget per i territori commerciali Retail e Personal. Di contro, maggiori difficoltà si sono registrate nel segmento imprese a causa della non favorevole congiuntura economica e per il calo del margine di interesse; è stato sottolineato che non soddisfacente risulta il livello degli impieghi a breve termine mentre sul medio/lungo si registra un aumento del 10% delle erogazioni. Da qui la necessità di supportare i ricavi attraverso i proventi da commissione. Miglioramenti si sono avuti nella gestione del credito deteriorato. E' stato evidenziato che l'iniziativa INTESA FOR VALUE sta dando positivi ritorni per il Banco anche sotto il profilo reputazionale.

La funzione del personale ha rappresentato i dati relativi a organici, straordinario, formazione e part time.

Organici; Part time

Le OO.SS. hanno:

- manifestato la propria insoddisfazione per l'andamento degli organici in quanto i dati esposti confermano un trend negativo per la contrazione costante degli stessi;
- manifestato grande preoccupazione per il livello di stress e le difficoltà organizzative della rete.

Se i numeri esposti appaiono oggi inadeguati, l'avvio del nuovo esodo rischia di lacerare irreparabilmente una coperta già logora e bucata.

Ancora una volta le OO.SS. hanno fermamente sostenuto la necessità inderogabile di un piano di assunzioni per il ns. territorio.

Sul part time non si rivelano criticità e al momento non vi sono richieste inevase.

Formazione

Relativamente a tale ambito, l'attenzione si è focalizzata sulla formazione flessibile. L'Azienda ha convenuto sull'importanza di tale strumento, in considerazione delle opportunità date dalla stessa rispetto a quella svolta in filiale.

Le OO.SS hanno ribadito che la formazione flessibile, in quanto strumento di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, deve essere fruita alternativamente all'orario di lavoro sul posto di lavoro e che quindi sono irricevibili i messaggi che invitano a praticarla, pur da casa, nelle ore serali o durante il week-end.

L'Azienda si è impegnata a sensibilizzare i responsabili per una corretta fruizione di detta attività formativa.

Per alcune tematiche specifiche, come ad esempio il corso IVASS, l'Azienda è stata sollecitata a potenziare l'offerta attraverso l'organizzazione di corsi in aula, data la complessità della materia e l'elevato livello di rischio in capo ai colleghi interessati nell'espletamento del loro ruolo.

Banca 5

L'Azienda ha comunicato che in tutta la Direzione Regionale i colleghi assegnati ai "Focal Point" passeranno da 21 a 23 al fine di potenziare l'attività di convenzionamento con i tabaccai non clienti. E' iniziata anche l'installazione delle smart box, già assegnate anche in qualche esercizio commerciale della nostra Area. Tale strumento, in ogni caso, per ora sarà approntato solo presso una cerchia ristretta di tabaccai

Filiale on line (FOL)

Le scriventi OO.SS. hanno evidenziato che, in alcuni casi, è stata riscontrata una difformità nella valutazione del rischio/cliente tra FOL e filiale fisica. L'Azienda ha replicato che i casi verificatisi sono attribuibili a errati funzionamenti dei sistemi informatici e che sono già stati eseguiti gli interventi per sanare le anomalie riscontrate.

Enti

Le OO.SS. hanno chiesto ai rappresentanti aziendali ragguagli sulla riorganizzazione in atto della Filiale Enti/Tesoreria, riorganizzazione che ha causato una serie di problematiche procedurali che hanno messo in difficoltà i colleghi coinvolti. E' stata sottolineata l'opportunità di dare preventiva informazione in simili fattispecie anche per permettere alle OO.SS. di gestire correttamente ed efficacemente l'informativa a tutela dei lavoratori.

L'Azienda, nel rappresentare che dette anomalie sono state superate, ha chiarito che tale progetto è già in fase di attuazione anche per le filiali di Torino e Palermo e interesserà anche quella di Bari.

Sicurezza

Il Responsabile alla Sicurezza dott. Spada ha sottolineato come il fenomeno rapina si sia drasticamente ridotto nel Gruppo e che per la nostra Area non vi sono state aggressioni (miglior

dato dell'intero Gruppo), mentre si sono verificati alcuni attacchi agli ATM; ha inoltre informato che sono previsti cospicui investimenti per prevenzione di furti, protezione ATM e per la formazione in aula in materia di sicurezza .

Le scriventi OO.SS. hanno colto l'occasione per stigmatizzare la decisione di internalizzare il caricamento e svuotamento delle macchine area safe e TARM che costringe le filiali a spedizione di contante più frequenti, esponendole maggiormente al rischio rapina.

Le OO.SS. hanno, infine, sollecitato all'Azienda risposte sulle problematiche poste nella precedente trimestrale:

- in merito alla nuova procedura di sportello , reperibilità del sabato, postazioni accoglienza, bonifica mattutina della filiale, progetto di dismissione guardie giurate per alcune zone ad elevato rischio ambientale; l'Azienda si è riservata di fare ulteriori approfondimenti in merito ai malfunzionamenti da noi rilevati;
- sulla reperibilità al sabato; la delegazione aziendale, pur ritenendo, dal suo punto di vista, la inesistenza di un reale problema, si è dichiarata disponibile a valutare la presenza di un riferimento fisso, come da noi chiesto;
- sulla disomogeneità delle postazioni di accoglienza; l'Azienda ha sostenuto di aver già effettuato alcuni interventi e ha dichiarato che interverrà ove sarà necessario;
- sulla bonifica mattutina delle filiali; l'Azienda ha ribadito che spetta al direttore l'esecuzione della stessa, o in alternativa ad altro dipendente da lui delegato, come da normativa.

Le scriventi OO.SS. hanno ribadito che, nel caso venissero delegati dipendenti appartenenti alle aree professionali, l'operazione di bonifica va svolta non derogando all'applicazione del CCNL in materia di orario di lavoro.

Sulla questione della dismissione delle guardie giurate presso le filiali l'Azienda è stata invitata a valutare con molta attenzione sia la collocazione geografica sia il tessuto sociale delle filiali interessate.

Le OO.SS. hanno avuto assicurazioni che le decisioni prese saranno suscettibili di variazioni qualora il monitoraggio rivelerà situazioni di rischio.

Infine è stato sottolineato dalle scriventi OO.SS. come nelle filiali HUB lo straordinario afflusso di clientela crea non pochi problemi con lunghi tempi di attesa e crescente nervosismo sia tra i clienti

che tra i colleghi. Nel corso dell'incontro è stato evidenziato che a seguito della chiusura dell'operatività di cassa delle filiali di Calvizzano e Villaricca, successivo a quella di Qualiano e Chiaiano, nelle filiali di Marano e Mugnano di Napoli si è rivelato insostenibile l'afflusso di clientela con problemi di sicurezza anche in conseguenza della dismissione del servizio di guardiania in una zona ad alto tasso di rischiosità. Le OO.SS. hanno chiesto con fermezza l'adozione di idonee soluzioni per rimuovere i disagi in dette filiali.

L'Azienda, nel prendere atto di quanto suesposto, ha garantito il monitoraggio dei dati al fine di trovare una soluzione.

E' stata evidenziata, inoltre, la necessità che sia prestata grande attenzione all'attività di post-vendita che non può ricadere sui colleghi già oberati di molteplici e gravosi compiti. Essa quindi va organizzata e gestita con modalità più efficaci, anche decentrate, in quanto la fase di post-vendita è importante quanto quella di vendita, tenuto conto che concorre all'azione di retention della clientela,

Le OO.SS. hanno rappresentato che le problematiche sottoposte negli incontri trimestrali sovente si ripresentano nei successivi; l'auspicio e soprattutto l'esigenza è che le criticità emerse vengano risolte e non sia necessario riesporle periodicamente.

Nel ribadire, quindi, che gli incontri trimestrali di area devono essere finalizzati alla risoluzione dei problemi evidenziati, auspichiamo una presa di coscienza dell'Azienda sulla problematica principale del nostro territorio, che è e resta l'Occupazione. Esigiamo risposte in tempi rapidi.

Napoli 18/12/2017

I COORDINATORI DELLE RR.SS.AA AREA NAPOLI E PROVINCIA