



INCONTRO TRIMESTRALE AREA NAPOLI E PROVINCIA 10 DICEMBRE 2018

Nella giornata del 10/12/18 si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Napoli Provincia; la delegazione aziendale era composta da: Reda, Nargi, Mancini, Spada, Capogreco, Zampognaro, Casciano, Piccione e Lungani.

In premessa, il dottor Nargi ha illustrato l'andamento complessivo dell'Area, affermando che il 2018 è stato un anno positivo, caratterizzato da una significativa crescita dei ricavi, anche se rispetto al budget si registra un leggero ritardo. Nello specifico, per il settore Retail i dati sono positivi, anche se con qualche difficoltà nel secondo semestre; il dottor Nargi ci ha tenuto a ringraziare tutti i colleghi della rete per l'impegno e per i risultati ottenuti, avendo risposto con senso di responsabilità alle priorità commerciali. Risultati positivi sono stati registrati anche per quanto riguarda il settore delle piccole aziende (erogazioni).

Nel settore Personal l'annata sconta un andamento dei mercati problematico a causa del rialzo dello spread e di alcune scelte di politica economica internazionale che hanno provocato qualche fibrillazione dei mercati, tuttavia - ha continuato il dr. Nargi - il nostro approccio di consulenza evoluta ha fatto registrare risultati soddisfacenti, soprattutto grazie all'eccellente lavoro sui prodotti "tutela" che ha interessato circa 60.000 clienti, tra nuove acquisizioni e posizioni consolidate.

Per quanto riguarda il mondo Imprese ci sono risvolti positivi: l'azienda ha operato su due direttrici importanti: internazionalizzazione ed innovazione tecnologia (in termini di servizi offerti alla clientela); da evidenziare sono i progetti che hanno coinvolto i poli universitari di Napoli e Bari, nonché il contributo dato alle startup, con circa 30 milioni di finanziamenti. Come già accade da tempo, il lavoro prevalente è stato svolto sul medio termine e contenuto sul breve termine.

Questi i risultati che – sottolinea l'Azienda – sono stati conseguiti in un clima interno abbastanza sereno.

Su questa affermazione, abbiamo fatto immediatamente presente come la realtà che riscontriamo tra i lavoratori sia invece di tutt'altro genere. Continuiamo a registrare, infatti, e lo abbiamo denunciato alla delegazione aziendale, come le pressioni commerciali, nonostante i buoni propositi, continuo sovente a travalicare il limite della buona prassi aziendale, sfociando spesso in comportamenti che causano malessere diffuso tra i lavoratori, al punto che sono moltissimi i colleghi che chiedono di cambiare attività. Siamo molto preoccupati perché il clima aziendale denota sconforto e paura, come abbiamo rilevato durante il ciclo di assemblee tenute recentemente per la illustrazione del contratto di secondo livello. Abbiamo chiesto, quindi, alla delegazione che i messaggi trasmessi nella catena gerarchica arrivino coerentemente con le indicazioni impartite dall'alto, se si vuole davvero rasserenare l'ambiente.

A tale proposito, la dottoressa Mancini si è impegnata a verificare che la formazione dei capi vada nella giusta direzione e a migliorare i meccanismi di comunicazione coi quadri intermedi; l'azienda ha invitato, inoltre, le OO.SS. a continuare a segnalare i casi in cui le politiche commerciali non vengono correttamente praticate.

Per quanto riguarda la sicurezza, l'ingegner Spada ci ha parlato di un trend positivo sul fenomeno

criminale, con un dato di rapine in calo, anche se si diffondono i furti “a strappo”, cioè con autogru che tentano di asportare gli interi ATM, cui l’azienda ha risposto con l’apposizione di griglie con risultati apprezzabili; i menzionati attacchi hanno comunque avuto un significativo calo anche grazie all’arresto delle bande che si sono rese protagoniste di detti eventi ad opera delle forze d’ordine.

Si è passati poi alla illustrazione dell’evoluzione del modello di servizio, a cura del dr. Capogreco, che partirà il 28/1/2019, che trae origine da due fattori: l’ascolto della clientela e il miglioramento del rapporto umano. Gli elementi di novità sono i seguenti:

- il passaggio di 70.000 posizioni dalle filiali Imprese alle filiali Retail; nella nostra direzione regionale saranno 8.000 i rapporti che passeranno da imprese a Retail e 3.000 da Retail a Imprese;
- la nuova concentrazione dei portafogli darà luogo ad accorpamenti di filiali - raggiungibili nella distanza massima di 15 minuti di auto - che saranno denominate “aggreganti” o “poli” che nella nostra Direzione Generale saranno 35 e che vedranno di massima la presenza di due gestori;
- la figura del coordinatore di relazione, un gestore PAR “strutturato” che svolgerà le funzioni transazionali e accoglienza, collocato in filiali dove è presente di massima un coordinatore commerciale; nella nostra area si prevede l’istituzione di circa 10 coordinatori di relazione.
- il gestore di aziende Retail che si occuperà della clientela small business;
- i gestori Enti che nella nostra Direzione Regionale saranno 5 e che attualmente sono in fase di formazione/affiancamento;
- le imprese avranno tre tipologie di portafoglio: top, imprese, piccole imprese;
- n.2 team estero, che saranno gestiti da un coordinatore estero specialistico e che a sua volta farà riferimento a due coordinatori territoriali a Napoli e a Nola.

Abbiamo quindi invitato la Direzione a cogliere l’occasione per esaudire ed evadere le richieste di trasferimento giacenti.

Quindi si è parlato delle FOL, per le quali la dottoressa Casciano ha parlato di situazione positiva, con colleghi che hanno vissuto una fase di sviluppo e hanno ottenuto importanti traguardi. Su questo punto le OO.SS. non hanno mancato di rimarcare come la realtà fosse ben diversa da quella esplicitata dall’azienda. Infatti i colleghi delle FOL patiscono situazioni di particolare sofferenza, legate soprattutto alla organizzazione dei turni e alla frequentissima impossibilità di modificarli per esigenze personali. E’ stato sottolineato che la procedura del cambio turno continua a non funzionare sui nuovi turni col sabato e la nuova sperimentazione dei turni con aperture differenziate tra le diverse sale ha accentuato le difficoltà a scambiare i turni. Abbiamo poi stigmatizzato come le domande di trasferimento dalla FOL alla rete restino inevase, alimentando quel clima di pesantezza che si registra in queste strutture.

Le OO.SS sono poi passate a denunciare alcune situazioni critiche, sottolineando l’assenza di rappresentanti aziendali della Direzione Immobili e cominciando da quella gravissima della filiale di Procida, chiusa dalla ASL., che riverbera, tra l’altro, i suoi effetti negativi sulla filiale limitrofa di Ischia per l’aumento di afflusso della clientela; è stato evidenziato come la drammatica situazione ivi prodottasi derivi da una scellerata politica di assenza di manutenzione degli immobili aziendali, assolutamente insoddisfacente, nonostante le ripetute e tempestive segnalazioni a cura delle OO.SS..

Abbiamo poi rappresentato alla delegazione aziendale come il passaggio di società dal Banco di Napoli a Intesa Sanpaolo stia creando una serie di difficoltà ai colleghi beneficiari della legge 104, che dovranno comunicare all’Inps i dati del “nuovo” datore di lavoro; la delegazione aziendale ha comunicato che il nuovo numero di posizione Inps sarà rilevabile con il prossimo cedolino di dicembre e che si può attivare il Ticket web per la segnalazione di disservizi e/o per conoscere in anticipo il numero di posizione Inps.

Abbiamo poi chiesto una risposta univoca al fatto che i cassieri delle filiali flexi che non fanno intervallo svolgano la loro prestazione allo sportello oltre i limiti imposti dal CCNL. Finora ogni filiale si è regolata in modo diverso. L'azienda ha risposto che saranno sensibilizzati i direttori perché trovino soluzioni che permettano il rispetto del dettato contrattuale. Riteniamo questa risposta alquanto evasiva.

Infine, sulla fruizione della formazione abbiamo lamentato le difficoltà che ancora la caratterizzano; la delegazione aziendale si è impegnata a trovare soluzioni, non escludendo la chiusura delle filiali per permettere la completa fruizione dei corsi formativi ai colleghi.

Le OO.SS. hanno fermamente ribadito che gli incontri di Trimestrale per avere un senso importante e compiuto devono riprendere di volta in volta le questioni poste nel precedente incontro e fornire adeguate risposte; auspichiamo che nei fatti l'azienda condivida questa impostazione, nel comune obiettivo di migliorare la vita dei colleghi nei nostri punti operativi; nel caso in cui verrà disatteso questo presupposto saremo costretti a consequenziali valutazioni.

Napoli, 21/12/2018

I COORDINATORI TERRITORIALI AREA NAPOLI E PROVINCIA

FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN