



Trimestrale 22 novembre 2019 Area TNAA

Il giorno 22 novembre scorso, si è tenuto a Trento il consueto incontro Trimestrale tra le Organizzazioni Sindacali e la Delegazione Aziendale con la presenza sia delle strutture locali del Personale sia di quelle delle Relazioni Industriali di Gruppo. Partecipava, inoltre e per la prima volta, la dott.ssa Francesca Nieddu – Responsabile Regionale Retail.

I dati presentati al tavolo sono aggiornati al 30 settembre 2019.

La dott.sa Nieddu ha illustrato l'andamento commerciale dell'Area evidenziano un ritardo nei dati rispetto al budget previsto: ritardo che sta migliorando se si analizza il mese di ottobre. Ovviamente e come sempre il ritardo riguarda tutti i territori commerciali.

Non ci siamo soffermati ad analizzare il dettaglio percentuale di ogni dato, in sintesi il dato negativo riguarda la difficoltà nelle AFI da parte del Personal (difficoltà comune a tutta la Banca); in linea il flusso netto della raccolta gestita ed in recupero nelle erogazioni di M/L, grazie allo sforzo dei colleghi e alle politiche dell'Azienda che ha ridotto i tassi, ora decisamente più bassi del sistema nonostante sia stato mantenuto il margine di remunerazione nelle nuove erogazioni.

La dott.sa Nieddu ha voluto evidenziare l'ottima capacità delle colleghe e dei colleghi nel governare il tempo tra inbound e pianificazione agende e la grande e fattiva collaborazione tra colleghi nella nostra Area.

Prima di passare all'analisi dei dati di Area previsti, abbiamo voluto intrattenere l'Azienda ed in particolare la dott.sa Nieddu su alcuni temi importanti specifici della nostra AREA:

- **LE DIMISSIONI DEL PERSONALE:** tema estremamente importante e senza fine che riguarda in particolare l'Alto Adige e che a nostro avviso NON è stato adeguatamente gestito dalla Banca; l'immobilismo aziendale nei confronti di questo fenomeno ci lascia molto preoccupati, i colleghi cambiano lavoro o banca senza alcun ricambio nelle filiali; sono anni che chiediamo che vengano pianificate le assunzioni di nuove risorse con conoscenza anche della lingua tedesca, assunzioni che aiuterebbero a mitigare il fenomeno della "transumanza" dei colleghi dal Trentino vs l'Alto Adige e viceversa e ora anche dal Veneto. **Su questo tema, anche alla luce della prossima scadenza della finestra d'esodo del 30/6/2020, se non otterremo presto risposte soddisfacenti ci vedremo costretti a valutare iniziative di mobilitazione a tutela di tutte le colleghe e colleghi che lavorano nella nostra AREA.**
- **LA NECESSITA' DI AVERE ORGANICI ADEGUATI NELLE FILIALI:** sempre più spesso ci sono difficoltà nell'adeguato presidio delle filiali, soprattutto nelle filiali di piccole dimensioni, la Banca ci dice che il Gruppo di sta "asciugando" e noi



stigmatizziamo il fatto che gli obiettivi della Rete non solo non si “asciugano” anzi diventano sempre più sfidanti! **E anche qui torniamo al tema delle assunzioni e torniamo a ribadire che il personale che va felicemente in esodo, pensione o verso altra azienda va sostituito per tempo, troppo spesso siamo chiamati per le carenze di organico che ovviamente hanno per conseguenza pesanti ricadute sia su salute che benessere di tutti i colleghi, nonché pesanti ricadute sul livello di servizio offerto alla clientela. L’Azienda e NON i colleghi sono i veri responsabili di questa situazione.**

- **L’INDEGUATEZZA DEI SISTEMI INFORMATICI E DELLE LINEE TRASMISSIONI DATI:** siamo al ridicolo, ora sono gli stessi Clienti a prenderci in giro per le continue interruzioni dei servizi, le linee sono spesso lente e le procedure spesso bloccate; la Banca sul tema ci ha assicurato che gli investimenti su strumenti informatici sono molto importanti nel nostro Gruppo, peccato che nella Rete non si vedano affatto (fatta eccezione per le filiali new concept), **i Gestori ormai non sono più certi di riuscire a portare a termine i processi di vendita di prodotti e servizi. Vengono vanificate ore e ore di consulenza alla clientela e, in una situazione di continua e pressante richiesta di budget, è difficile lavorare con serenità; tutto questo non è più tollerabile.**

L’animato confronto è poi proseguito con l’illustrazione dei dati di Area:

Part-time: tutti rinnovati (anche se ci risulta con qualche modifica pesante in termini di periodo concesso); ne sono stati concessi 10 di nuovi nel corso dell’anno e uno nuovo sarà concesso a partire dal nuovo anno. La questione sarà rivista alle prossime scadenze occasione nella quale l’azienda rivaluterà le posizioni in relazione all’effettiva necessità; **l’azienda ci ha comunicato che probabilmente a qualche collega verrà chiesto il rientro a tempo pieno.**

Noi comunque valuteremo con le colleghe/i eventualmente coinvolti il merito/criterio che l’azienda adotterà riguardo “l’effettiva necessità”.

Trasferimenti: i trasferimenti da inizio anno sono 75 (ricordiamo dato al 30/9) di cui solo 4 in accoglimento della richiesta dei colleghi. Permangono 21 richieste di trasferimento di cui 6 fuori regione e 6 per distanze inferiori ai 30 km. Vi è infine in esame una richiesta che si spera venga accolta nel breve.

Corsi di formazione: abbiamo fatto presente che i corsi vengono fruiti tra un cliente e l’altro; **abbiamo ribadito che, nonostante vi sia tutta la buona volontà e un buon ricorso allo smart learning e al tempo protetto, la formazione sia sempre più un problema legato all’inadeguato presidio di personale nelle filiali.** Riteniamo che se non vi sarà adeguamento degli organici nelle filiali la formazione nel 2020 sarà uno dei nuovi problemi da affrontare.

Altri dati: non entriamo nello specifico degli altri dati, disponibili per chi ne volesse prendere visione, **il dato comunque indica che ci stiamo “asciugando” (sia come filiali sia come personale).**



Modello di servizio: come preannunciato il 20 gennaio 2020 vi saranno due modifiche importanti al modello di servizio:

- 1. Filiali Exclusive:** ne sono previste 2 (Trento e Bolzano), abbiamo chiesto dei dettagli in merito che l'azienda ha negato per mancanza di dati certi; ciò **nonostante in questa incertezza l'azienda ha già cominciato i colloqui e a diversi interessati ha comunicato trasferimenti e nuove collocazioni prima ancora della certezza; riteniamo tale modalità sia poco rispettosa per chi rappresenta le lavoratrici e i lavoratori dell'Area e sul tema avremo modo di puntualizzare con le funzioni aziendali alle quali diciamo che non abbiamo alcuna intenzione di farci prendere ulteriormente in giro.**
- 2. Filiali Banca Estesa:** vengono FINALMENTE ridotti gli orari di apertura delle filiali banca estesa di Rovereto, Trento e Bolzano; dalle prime informazioni, che ci riserviamo di confermare avremo per tutte e 3 le filiali un orario continuato articolato in 3 fasce:
 - **"A":** dal lunedì al venerdì 8.00 alle 16.30 con intervallo meridiano di una ora
 - **"M":** dal lunedì al venerdì 8.00 alle 17.15 con intervallo meridiano di una ora e il sabato dalle 9.00 alle 13.30 con un giorno di riposo nella medesima settimana e il pagamento dell'indennità di euro 18,42 per chi svolge attività di consulenza e promozione il sabato. Il buono pasto è previsto per i giorni lavorativi escluso il sabato. Resta confermato orario settimanale di 37,5 ore suddiviso in 5 giorni lavorativi.
 - **"L":** dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 17.15 ed intervallo meridiano di una ora.
- 3. Gestori GAR:** ad oggi NON abbiamo alcuna risposta in merito alla situazione dei gestori Aziende Retail che gestiscono portafogli sovradimensionati da mesi e di fatto impossibilitati a seguire la clientela nel modo corretto. **Anche su questo tema chiediamo urgenti risposte all'azienda che riteniamo totalmente responsabile dell'esposizione dei colleghi coinvolti a potenziali rischi (operativi, di credito etc., etc..)**

Ovviamente sui temi sopra esposti siamo a vostra disposizione per approfondimenti e chiarimenti con l'impegno di tenervi costantemente aggiornati.

Cordiali saluti.

FABI, FISAC, UILCA e UNISIN
INTESA SANPAOLO
Trentino Alto Adige