



Area Piemonte Nord

Incontro con i Responsabili di Area...

La scrivente organizzazione sindacale, insieme a Fiba, Fisac e Uilca, si è incontrata lo scorso 13 luglio con la Responsabile di Area e il Gestore risorse (RPA) per un aggiornamento sulle condizioni di lavoro e le criticità presenti nelle ns.filiali.

Fondo esodi volontario.

La Direzione ci ha comunicato che al 30 giugno l'organico dell'Area era di 1111 dipendenti, di cui ex-Sanpaolo 645 e ex-Intesa 466. Aveni diritto Ago 2 colleghi che entrambi hanno aderito all'esodo. Le adesioni al Fondo Esuberi sono state di 63 persone, pari a circa l'80% degli aventi diritto. Al 30/6 hanno cessato il loro rapporto di lavoro 19 colleghi, al 30/09 ne usciranno altri 11 e gli ultimi 33 cesseranno l'attività lavorativa il 31/12.

Le dimissioni per altri motivi sono state di cinque colleghi: tre ex-Intesa e due ex Sanpaolo.

Le uscite di colleghi con ruoli commerciali sono complessivamente 30, per cui come da accordo del 1° dicembre 2006, ci dovranno essere complessivamente 15 nuove assunzioni, 3 delle quali sono già avvenute, ulteriori 3 nuovi ingressi avverranno entro la fine del mese e le rimanenti assunzioni/sostituzioni sono previste entro dicembre.

Omogeneizzazione procedurale.

Le nuove procedure saranno tendenzialmente un'evoluzione del sistema informatico della rete ex-Sanpaolo, quindi la formazione, che inizierà nei primi mesi del 2008, sarà rivolta prevalentemente al personale della rete ex-Intesa. L'unificazione delle procedure per la ns Area dovrebbe partire dalla fine di maggio 2008 e per circa tre settimane, due responsabili di formazione con una "task-force" locale si affiancheranno ai colleghi delle filiali ex-Intesa per la migrazione.

Sicurezza.

Abbiamo segnalato la necessità di un maggiore presidio sulle filiali maggiormente a rischio soprattutto durante il periodo estivo. L'Area ha dichiarato che provvederà ad inserire od implementare il servizio di guardiania dinamica sui punti operativi evidenziati. Abbiamo anche richiesto che venga predisposto un sistema di controllo con telecamere sui punti operativi provvisti di bancomat volto a scongiurare i rischi di scippo e clonatura delle carte.

Se la sicurezza antirapina costituisce per noi una priorità, considerata anche la recrudescenza del fenomeno, risulta ancor più paradossale in questo contesto la disdetta del riconoscimento delle figure dei RLS - Rappresentanti per la salute e sicurezza - così come in passato è stato fatto per quelle presenti nella rete ex-Intesa.

Volante/massa manovra.

Sono operativi due colleghi per la rete ex-Sanpaolo e uno per quella Intesa. Abbiamo chiesto ai Responsabili di Area di potenziare il numero degli addetti, in quanto sono del tutto insufficienti a coprire le reali necessità della Piemonte nord. E' anche capitato, qualche mese fa, che alcune filiali non abbiano potuto aprire regolarmente l'operatività di sportello a causa di assenze impreviste, ancorché statisticamente prevedibili: piccoli infortuni, guasti meccanici all'auto, ecc..

Pressioni commerciali.

Abbiamo fatto presente che i vari responsabili di segmento hanno a disposizione tutti gli strumenti informatici per verificare in tempo reale l'andamento delle varie campagne di collocamento dei prodotti finanziari. Quindi i reports giornalieri, là dove eventualmente fossero ancora richiesti, le continue telefonate di pressione alla vendita, ecc. sono assolutamente inaccettabili e prassi non in linea con gli accordi in essere. La Responsabile di Area, ci ha comunicato che, dal punto di vista commerciale, la Piemonte nord è una delle prime a livello nazionale, non ci sono grandi sovrapposizioni, anzi nell'Area c'è una rete distributiva quasi perfetta!

Ciò dovrebbe - pensiamo noi - tranquillizzare tutti.

Inoltre ha concordato con noi sulla necessità che i responsabili di segmento si attengano alle sole procedure di rilevazione dati in essere.

Formazione.

I dati al 31.12.06 disponibili per la sola rete ex-Sanpaolo vedono la ns.Area al secondo posto per ore pro-capite di formazione fruita (30/31 circa). I valori aggregati del primo semestre 2007 non sono ancora disponibili.

Da parte nostra abbiamo fatto presente le criticità emerse nella partecipazione ai corsi ISVAP: si tratta di tenere in considerazione le situazioni personali, familiari e lavorative dei colleghi potenzialmente partecipanti. In particolare chi ha il contratto part-time, chi fruisce di permessi ex Legge 104/92, chi non guida l'auto, ecc., ecc.. Inoltre occorre che si valuti con attenzione la qualità dei formatori e la pertinenza del percorso formativo con la materia trattata. Occorre inoltre assicurare ai colleghi la possibilità di procedere alla lettura e allo studio del materiale consegnato in sede d'aula durante l'orario di lavoro, in luoghi appositamente predisposti, come previsto dal contratto di lavoro.

A tal proposito il RPA (Resp.personale) ha evidenziato come tali corsi non siano stati gestiti dall'Area in loco, e che, da parte sua, ha già provveduto ad evidenziare le criticità al servizio che ha gestito l'iniziativa.

Rileviamo comunque che da anni non si effettua da parte dell'Azienda una vera e propria formazione sulla vasta gamma dei prodotti finanziari che potrebbero essere collocati in funzione dei profili di rischio dei vari clienti in portafoglio ma si dà luogo, piuttosto, a una

serie svariata di incontri in cui i “formatori” presentano sommariamente i prodotti finanziari che sono in campagna (e “comunque” si devono vendere).

Centri imprese/Corporate.

Verranno effettuate verifiche dei perimetri dei rispettivi mercati: attualmente small business/piccole imprese fino a 2.500.000 € di fatturato con affidamenti fino a € 1.000.000, portafogliazione presso filiali/centri imprese per importi eccedenti i predetti limiti.

Al momento per fatturati superiori ai 150 mln di Euro il cliente viene portafogliato alla Divisione Corporate. Tale limite scende ai 50 mln per i clienti prioritari della rete ex-Intesa. Vi sono poi altre eccezioni e particolarità.

Proseguono gli accorpamenti in capo al gestore di riferimento e, gradualmente, nei prossimi mesi, si avvierà il processo di integrazione dei centri/filiali imprese delle due ex-reti.

Centri Estero-Merci.

Si sa che in parte già quest’anno, ma soprattutto nel corso del 2008, l’Azienda intende procedere ad accentrare alcune lavorazioni, in particolare i bonifici.

Data l’operatività caratteristica del servizio, dovrebbe essere pertinente il collocamento di questo settore nell’ambito delle filiali/centri imprese e Corporate, abbiamo fatto presente, seppur sommariamente visto che la materia verrà gestita a livello centralizzato, alcune specificità di questo comparto specializzato.

In particolare gli accentramenti già tentati in passato hanno prodotto forti danni per perdita di volumi e rapporti oltre che dispersione di competenze professionali maturate in lunghi anni di lavoro. Tant’è che, nella rete ex-Intesa, ove si era proceduto a questi accentramenti, si è dovuto poi fare retromarcia per riuscire a mantenere un buon servizio a clienti di target elevato e con notevole indotto (aziende e relativi dipendenti che possono continuare ad appoggiare o meno volumi e rapporti anche in funzione del trattamento che il comparto Estero-merci offre loro).

Accentramenti back office.

L’Azienda ha già in corso a livello nazionale un processo di accentramento di lavorazioni di back office Italia e servizi di tesoreria. Riguardo a quest’ultimo, ci è stato comunicato che le prime ad essere accentrate saranno le tesorerie ex-Intesa (circa 143) mentre quelle ex-Sanpaolo (circa 27) partiranno in seguito a data da destinarsi.

Anche in questa fattispecie, se alleggerire le filiali in situazioni di carenza di personale come la nostra può essere positivo, occorre procedere con la regolare formazione prevista dai contratti per chi venisse adibito a nuova mansione.

Rileviamo anche che le necessità della clientela e gli standard di qualità dei servizi da offrire richiedono comunque che siano presenti nelle filiali un minimo di competenze idonee a svolgere anche le pratiche di back-office particolari e/o urgenti.

Ruoli e funzioni.

L’Area ci ha rappresentato che intende richiedere alle figure dei Responsabili operativi anche una operatività di tipo commerciale e a tal fine a settembre ci saranno momenti di formazione ad hoc. Abbiamo fatto presente che è necessario verificare i carichi di lavoro

dei R.O. in quanto spesso si lavora in situazioni in cui si fatica a garantire la normale operatività. La Responsabile di Area ritiene invece che ci siano spazi per procedere come sopra esposto.

Verrà anche richiesto ai gestori di rendersi intercambiabili con i cassieri e viceversa. Anche su questo punto abbiamo espresso la ns.contrarietà, pur distinguendo la necessità occasionale e/o di emergenza dalla normale prassi.

Procedere sistematicamente in questo modo vuol dire non tener conto che il nostro lavoro non può essere improvvisato se non a rischio e a danno dei colleghi e della qualità del servizio offerto alla clientela.

Il cassiere ha bisogno di adeguata formazione per poter svolgere le mansioni di gestore ed è necessario che sia inserito regolarmente nel percorso di carriera commerciale dal momento in cui comincia a svolgere anche tali incarichi.

Il gestore ha un percorso di carriera che sarebbe sbagliato interrompere, spesso non ha o non ha più le conoscenze operative di cassa...

Personale di Area.

La Direzione di Area ha espresso la volontà di procedere ad ulteriori “alleggerimenti” anche per supportare l’operatività della rete.

Qui se da un lato occorre conoscere le future decisioni a livello centrale su eventuali modifiche delle strutture direzionali di rete rileviamo che le competenze professionali e il supporto che l’Area fornisce sviluppa utilità per tutte le filiali della rete. Riteniamo che mantenere un livello alto di presidio possa riflettersi in positivo sul servizio fornito a tutte le filiali; piuttosto si dovrebbe procedere ad adeguate assunzioni per coprire le necessità dei punti operativi e delle filiali.

Occorre anche procedere ad una approfondita analisi dei processi per poter effettuare valutazioni sulle necessità operative e/o funzionali dei vari servizi presenti in Area. Per la parte creditizia, ad esempio, solo dopo la definitiva adozione di un unico processo di gestione dei crediti problematici sarà poi possibile disporre di dati omogenei su cui procedere con valutazioni conseguenti.

Occorre tener conto, in caso di riconversione di personale in rete, delle professionalità acquisite, di quelle in corso di maturazione e della vicinanza al proprio domicilio/residenza nonché delle situazioni personali e famigliari.

Indennità di trasferimento.

Poiché abbiamo rilevato “anomalie” nell’applicazione dell’art.102 del Contratto nazionale abbiamo richiesto all’Area di procedere al regolare pagamento delle indennità di mancato preavviso in caso di trasferimenti.

Ricordiamo, in attesa di omogeneizzazione complessiva della normativa riguardo la mobilità ordinaria (trasferimenti disposti dall’azienda), le specifiche normative tuttora in essere per le due realtà; cioè il pendolarismo dei colleghi exSanpaolo (0,24 euro per trasferimenti superiori ai 20 Km.) e l’accordo di mobilità dei colleghi ex-Intesa (Euro 4200/5500 biennali per distanze superiori ai 30/60 km.) più l’indennità di preavviso (art. 102 CCNL citato).

A questo proposito invitiamo tutti i colleghi che sono stati danneggiati a segnalarlo alla scrivente organizzazione sindacale anche tramite i propri referenti presenti sul territorio o nelle varie filiali.

Chiudiamo evidenziando che abbiamo richiesto all'Area di tener conto delle pesanti condizioni di lavoro che riscontriamo: occorre davvero che i valori della responsabilità sociale dell'azienda, che i principi declamati nel Codice etico di Intesa Sanpaolo, "valore della persona", "equità", "responsabilità nell'utilizzo delle risorse", ecc., ecc. si trasformino da puri elementi di marketing a *fattori culturali di prassi aziendale normalmente utilizzati*.

In questo senso abbiamo rilevato una certa disponibilità da parte dei responsabili di Area. Saranno poi i fatti a confermare o smentire una linea comportamentale piuttosto di un'altra.

Novara, 27 luglio 2007