



INCONTRO AREA MILANO CITTA' DEL 18/11/2011 1^ PARTE

Il giorno 22/11 si è svolto l'incontro decentrato d'Area previsto dal Protocollo Aziendale sulle Relazioni Sindacali. Si cominciano a percepire segnali positivi dalla nuova periodicità di svolgimento trimestrale che consente un confronto più tempestivo e proficuo.

In un contesto generale mai così complesso e difficile per fronteggiare il quale è necessario un rapporto migliore anche con le OO.SS., abbiamo preso atto dello sforzo della Direzione del Personale e delle Relazioni Sindacali per un'informativa, più completa.

Proprio il peggioramento del clima generale richiede però un nuovo e più forte cambiamento anche nelle relazioni con le Risorse con uno sforzo qualitativo nei contatti, a livello decentrato, sia delle funzioni commerciali sia di quelle del Personale.

Ad oggi è in atto uno sforzo di miglioramento, ma restano evidenti criticità rispetto alla percezione di cambiamento nei contatti quotidiani con i Colleghi. I messaggi Aziendali sono talvolta interpretati, da singoli "diffusori" Aziendali, in modo non omogeneo e/o non coerente rispetto all'indicazione generale per un miglior clima nelle Relazioni Umane, unico attuale e immediato rimedio alla grave crisi di fiducia che caratterizza i mercati finanziari e l'intera economia.

ANDAMENTO ECONOMICO E REDDITUALE

L'incontro è stato aperto dalla consueta e sintetica descrizione della situazione dell'Area Milano Città da parte del Capo Area. E' stato illustrato un quadro di sostanziale tenuta rispetto al contesto complesso e difficile, già noto a tutti per la pioggia di notizie che quotidianamente sono ampiamente rilevabili da ogni fonte. Dalle rilevazioni delle tappe dell'ennesimo e complesso sistema incentivante, unilateralmente deciso e attuato dall'Azienda, che indica 47 filiali (in crescita dalle 33 della 1^ tappa) e un coordinamento che hanno raggiunto i risultati della 2^ tappa conforta circa la tenuta economica, ma è anche evidente segnale delle difficoltà complessive.

Chiaramente ciò non può che essere frutto dell'impegno quotidiano dei Colleghi che, nonostante la quantità di sollecitazioni e la loro qualità sicuramente da migliorare rispetto ad interpretazioni di singoli non sempre omogenee tra loro e rispettose delle indicazioni generali Aziendali, continuano ad impegnarsi al di là dei benefici diretti e percepibili.

Ribadiamo che la questione deve essere affrontata in termini complessivi e con una pianificazione tendente ad obiettivi di medio periodo. In relazione anche al futuro aumento del numero dei Coordinatori di Mercato è stato rappresentata ancora una volta la necessità che tali figure e gli specialisti d'Area oltre che occuparsi di sollecitazioni commerciali assumano comportamenti attivi d'assistenza alle filiali. Spesso la pianificazione commerciale è in parte vanificata da una serie di pesanti e sempre più vaste disfunzioni organizzative (es. difficoltà di gestione dell'Area Sportello, per flussi eccezionali e/o straordinarie e d'ingenti quantità di contante gestito, o eventi straordinari, per esempio per il ritorno di molti clienti da Sportelli ceduti su singole Filiali con ridotto organico).

Il Capo Area ha raccolto le suddette segnalazioni che saranno poste all'attenzione delle Strutture d'Area.

Abbiamo ribadito che il sistema di pianificazione commerciale deve essere oggetto di programmazione sia rispetto ai tempi sia rispetto ai prodotti, evitando ripetute e continue sollecitazioni che costituiscono una delle motivazioni principali del mancato raggiungimento degli obiettivi insieme alle demotivanti rettifiche in corso d'opera dei risultati richiesti.

Attendiamo segnali concreti sulla pianificazione Aziendale dell'anno 2012, al di là delle previsioni normative, con franco e preventivo confronto con le Risorse e le OO.SS.

Ribadiamo rispetto alle segnalazioni cartacee quanto già riferito nel nostro precedente comunicato: **"La Direzione commerciale d'Area ha condiviso che qualsiasi attività di segnalazione cartacea (es. Progetto F.A.R.E.) non debba coinvolgere i Gestori, che devono essere impegnati esclusivamente nella cura del rapporto con la Clientela"**.

Il Capo Area ha fatto solo riferimento alla necessità di pianificazione d'appuntamenti con la Clientela senza alcun riferimento a preventivi di risultati di collocamento prodotti.

Siamo disponibili ad affrontare con l'Azienda casi specifici segnalati dai Colleghi che non possono essere oggetto di comportamenti discriminanti per tale motivo.

Attendiamo inoltre il termine del processo di definizione dello Stress da lavoro correlato che dovrebbe compiersi entro l'anno e costituire uno degli strumenti utili per contrastare anche le eccessive pressioni commerciali e pessime condizioni di lavoro a disposizione degli R.L.S. (Rappresentanti dei Lavoratori per la salute e sicurezza, ora eletti ed operativi) e dei Lavoratori.

FERIE

Sulla questione non possiamo che ribadire la necessità di gestione secondo buon senso. Non è possibile, dopo il forte intervento in sede di pianificazione annuale, rimettere ancora tutto in discussione dopo pochi mesi, come avvenuto in alcuni casi ad opera di singoli specialisti del Personale.

Non si può inoltre dimenticare che l'accumulo di ferie arretrate è il risultato di una pianificazione non ottimale per anni non ben gestita dall'Azienda e che il motivo principale è sicuramente causato da un organico non adeguato con contestuale aumento degli impegni di carattere organizzativo (fusioni, rinnovi di procedure ecc.) e formativo

Per questo motivo invitiamo i Colleghi a segnalare eventuali e possibili anomalie sulle quali andremo a confrontarci specificatamente con la Direzione Risorse di Area.

PART TIME

Rispetto alle pregresse difficoltà si percepisce una più favorevole valutazione dei casi per la concessione. Persistono difficoltà dovute ad interpretazioni non omogenee e un po' forzate da parte di alcuni specialisti mentre la media oraria dei contratti è di fatto vicino al massimo previsto (oltre 30 ore). Non esistono ruoli esclusi a priori dalla concessione ed è possibile usufruire dell'orario di sei ore al giorno senza intervallo e di tutte le flessibilità previste per i Colleghi Full time. Chiaramente nell'ambito dell'organizzazione del servizio a livello di Filiale. Anche su quest'Istituto invitiamo i Colleghi ad iniziare il prima possibile l'iter per il rinnovo e a segnalarci ogni e qualsiasi problematica in merito.

La stessa Azienda con l'Accordo del 29/7/2011 ha ribadito la volontà di favorire la concessione della trasformazione di contratti a part time al di là della Normativa in materia pre-vigente.

PROGETTO 8000 EVOLUZIONE MODELLO DI SERVIZIO E.... DINTORNI

A margine della riorganizzazione, sulla necessità dichiarata dal Capo Area, di monitoraggio dell'attività dei Gestori Small Business "un miglioramento della pianificazione commerciale" abbiamo evidenziato irrisolte problematiche delle eccessive quantità di lavorazioni e adempimenti amministrativi dopo l'incompiuta riorganizzazione della riportafogliatura della Clientela (con focalizzazione sui Clienti "Core" e riassegnazione dei Clienti "Micro", mai portata a termine) e la "restaurazione" non ben pianificata della procedura di remote banking "inbiz", reintrodotta prima di un'informazione puntuale anche agli stessi operatori, con negativi effetti su tutto il mondo delle Filiali Imprese (per le quali è ancora oscuro qualsiasi progetto d'evoluzione del modello di servizio).

Per quanto riguarda il Progetto 8000 e l'evoluzione del nuovo modello di servizio il recupero di Risorse sarebbe giustificato dalla continuazione dei processi già in atto di decremento dell'attività transazionale con maggior utilizzo dei bancomat evoluti (MTA) e di canali alternativi online, accorpamenti di filiali e accentramento d'altre attività presso i Poli di back office. Per le Filiali Retail si prevede un reimpiego per il passaggio ad attività relazionali di circa 183 Risorse come segue:

Mansioni:	N° Risorse circa
ESPERTI BANCASSICURAZIONE:	16
ASS. CLIENTELA PER GESTIONE IN MONTE CLIENTI BASE/GIOVANI:	112
GESTORI SMALL BUSINESS PER SVILUPPO COMMERCIALE:	21
RAFFORZAMENTO PRESIDIO CREDITI PROBLEMATICI:	25
GESTORI IMPRESE PER SVILUPPO COMMERCIALE:	7
SUPPORTO REMOTO DESK INVESTIMENTI:	<u>2</u>
TOTALE	183

Dalla notevole quantità d'informazioni rese nell'incontro ma soprattutto alle Delegazioni Trattanti e al Comitato di Consultazione, nei vari incontri avvenuti a partire dal 2/11 e fino al 30/11, si apprende che la riconversione delle Risorse avverrà Rete su Rete (non vi è previsione d'entrata di Lavoratori da altre Strutture) attingendo tra Colleghi che svolgono attività transazionale, assistenti alla clientela apprendisti e/o che, oggi, si occupano prevalentemente d'attività di back office in Filiale.

La riconversione potrà avvenire con passaggi indiretti e riutilizzo a cascata su mansioni già esistenti, diverse da quelle ora ricoperte, di più Risorse.

E' già in atto quella ad esperti di bancassicurazione con reimpiego di Colleghi già in percorso di gestore famiglie ed anche gli Esperti Casa, previsti dal nuovo modello di servizio, saranno scelti prevalentemente tra coloro già in percorso di gestore famiglie che si occupano in maniera non prevalente di mutui alla Clientela.

E' stata ribadita la necessità della massima attenzione gestionale per chi è già inserito in un percorso professionale che non può venir compromesso in quanto anche l'attuale Accordo prevede una moratoria di 5 mesi. Diventa necessario giungere al rinnovo delle contrattazioni integrative Aziendali in scadenza alla fine dell'anno, su tutte le materie relative ma in particolare sugli inquadramenti entro tali termini temporali.

Un percorso pilota per la riconversione dei Colleghi da attività di back office di Filiale ad attività relazionali di front office per la nostra Area è già iniziato, mentre altri cominceranno, così come per gestori imprese e small business, nel mese di dicembre. L'Azienda sta individuato, a livello Nazionale, qualche decina di Risorse da utilizzare con mansioni di Formatore.

Stiamo cercando di raccogliere tra i Lavoratori le prime percezioni sulla qualità ed utilità della formazione erogata per poter cercare di influire in corso d'opera su contenuti e modalità di svolgimento dei corsi non ottimali.

Anche i dati relativi ai nuovi portafogli (superamento del concetto di "cliente equivalente" con famiglie da 850 dichiarati a 390 e personal da 240 a 180 e numerosi fattori di correzione) e alla nuova segmentazione (da quell'odierna, 87% famiglie e 13% personale, a quella futura in base e giovani per assistenti alla clientela, argento e potenzialmente argento per gestore famiglie, platino, oro, potenziale oro e imprenditore-impresa per gestore personal) necessitano di sostanziali approfondimenti.

La complessità del Progetto di "evoluzione del nuovo modello di servizio" richiede un approfondimento che potrà avvenire solo con un giro d'assemblee da svolgere il prima possibile in quanto, nel mese di gennaio, il progetto 8000 di riconversione sarà già in fase di piena attuazione. Tale occasione sarà anche utile per un aggiornamento rispetto alla situazione del rinnovo del C.C.N.L. e della pesante situazione organizzativa delle Filiali.

Tali informazioni saranno utili per affrontare il primo incontro trimestrale posteriore all'inizio del processo di riconversione che la Direzione Regionale del Personale si è dichiarata disponibile ad effettuare contestualmente a significative fasi d'applicazione dell'operazione (individuazione filiali Capofila/Hub e a Grappolo, nuova segmentazione e riportafogliazione Clientela. Ridefinizione mercati).