



UILCA Intesa Sanpaolo

Area Milano città

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Cerchiamo di riepilogare la situazione com'è percepita e vissuta dai colleghi riguardo a questa prima fase di applicazione del nuovo modello:

GESTORI PERSONAL Non abbiamo ancora avuto i dati relativi all'Area, ma rileviamo una sensibile diminuzione dei portafogli con inevitabili difficoltà per i colleghi che si trovano a cambiamenti di filiale o mansione, spesso percepiti come "forzati".

Nel frattempo ci giungono segnalazioni circa una ricerca di gestori disponibili, previo ottenimento della qualifica di promotori finanziari, ad uno svolgimento d'attività al domicilio della clientela.

Invitiamo a segnalarci eventuali forzature aziendali rispetto a ricollocamenti di filiale o demansionamento di ruolo.

GESTORI FAMIGLIA Registriamo un cospicuo numero di nuovi portafogli scoperti e assegnati temporaneamente a Direttori o Coordinatori Commerciali: appare alquanto incerta la temporaneità in assenza di nuove risorse a breve termine. Difficilmente gli Assistenti alla clientela potranno finanziare anche questa carenza dovendo già assorbire la gestione della relazione della clientela base (quantificata dall'Azienda nel 30% del tempo delle attività). In assenza di rilevanti snellimenti e semplificazioni procedurali, la soluzione non può arrivare neppure dalla riconversione degli "amministrativi" (spesso già supplenti rispetto a carenze ed anomalie della non perfettamente riuscita operazione di accentramento attività presso i Poli di Back office). La sensazione è che continuerà peggiorando la non gestione della clientela base che verrà seguita, come al solito e in modo "invisibile" per l'Azienda, dalla buona volontà dei singoli già riferimento di tali clienti.

COORDINATORI Gli ex Coordinatori Famiglie e Coordinatori Personal e Small Business difficilmente potranno essere tutti ricollocati come Direttori o nelle nuove figure di Coordinatore Commerciale o Referente Operativo previste nelle Filiali Grandi. Manca ancora una definizione chiara e puntuale di Filiali medie complesse, di Filiali Capofila del modello a "Grappolo" che dovrebbero avere le stesse figure professionali di quelle Grandi. L'avvilimento professionale serpeggia soprattutto perché non appaiono sempre chiari i criteri di scelta per l'individuazione delle nuove figure.

ESPERTO BANCASSICURAZIONE La definizione del ruolo sarebbe appropriata se si riferisse ad una figura con notevole professionalità sulla materia a supporto dei gestori. Ma dalle notizie che giungono da altre Aree, il termine più appropriato diventerebbe "Esperto Vendita Assicurazioni", con riferimento quasi esclusivo a capacità di collocare e far collocare ad altri colleghi prodotti assicurativi. In tal modo tra l'altro si decuplicherebbero i livelli di sollecitazione al collocamento di prodotti già amplificati dalla moltiplicazione dei Coordinatori di mercato e dalle modalità con il quale spesso il loro ruolo viene "intepretato".

ESPERTO CASA Partendo dall'evidenza che nessuno l'ha visto e tutti ne hanno solo letto, nascono i soliti dubbi che già riguardano la figura dell'addetto mutui, presente di fatto nelle filiali mascherata da gestore famiglia, ma mai riconosciuta dall'Azienda, nemmeno sotto il profilo della necessaria adeguata formazione che è legata alla buona volontà ed esperienza dei singoli.

Dove si faranno e chi li farà, tutti o Strutture e/o gestori specializzati?

GESTORI SMALL BUSINESS Il ruolo continua ad essere oggetto di riorganizzazioni incompiute (es. call center per clientela micro) e variazioni procedurali altalenanti (es. Remote banking) che rendono

ancora più complessa la gestione di un segmento di clientela particolarmente bersagliato dal difficile momento dell'economia reale. La gestione dell'introduzione del Gestore Multifiliale nelle Filiali Capofila a supporto di quelle a grappolo (la cui individuazione è ad oggi ancora ignota) rischia di depauperare in luogo di aumentare il presidio della clientela.

FILIALI E MODULI IMPRESE Si ripassa da un opportuno e graduale modello di riavvicinamento fisico e gestionale per il cliente e le sue esigenze ad un modello forzato di riavvicinamento del cliente alla filiale.

Senza peraltro affrontare le criticità per la clientela legate alla distanza fisica tra i vari livelli di gestione del rapporto, comprese tra esigenze di sviluppo (qualitative) e gestione esecutiva (quantitative).

ASSISTENTI ALLA CLIENTELA L'applicazione sta evidenziando come le nuove attività di carattere più relazionale, potranno essere finanziate solo parzialmente con le risorse più disponibili (spesso i colleghi più giovani), con evidenti e già preventivabili maggiori difficoltà di riconversione.

In assenza di semplificazioni procedurali od organizzative è sempre maggiore la percezione che le nuove attività commerciali si sommeranno semplicemente alle vecchie, che non scompaiono nel breve termine. Spesso anche il contesto logistico, con operazioni di ristrutturazione non sempre tempestive, migliora l'aspetto ma peggiora la funzionalità logistica (aumenta la distanza con le apparecchiature, es. le stampanti in numero inferiore e più lontane, e con chi deve autorizzare le operazioni, es. direttore).

Crescono le criticità dell'operatività esecutiva e di front office ancora svolta nelle filiali. La gestione dei valori e del contante manifesta crescenti difficoltà, per la tipologia e le necessità di parte della clientela con un contesto legislativo sempre più complesso e responsabilizzante a livello individuale (es. antiriciclaggio). La gestione degli ATM, più evoluti e complessi con necessità di carico tempestivo, è sempre più difficile, nel rispetto di severi parametri di sicurezza ed obiettivi (vedi Sei ok). Il contesto normativo non sempre è ben definito (per quanto ci consta, il solo carico è esternalizzabile per filiali con 4 o più apparecchiature) e spesso bisogna recuperare tessere, assegni e banconote per le esigenze della clientela.

Residuano operazioni materiali ed esecutive (posta ed archivio, solo parzialmente ed apparentemente eliminate, scansioni di disposizioni al back office e gestione di quelle non accolte, gestione contabilità e cassette di sicurezza) e le nuove operazioni di sportello (complesse per tempi e/o procedure quali vendita biglietti vari, rilascio tessera del tifoso ecc.) o quelle sempre meno straordinarie (es. ritorno su più filiali di clientela da cessione forzata ad altre Aziende, varie per convenzioni – es. Filiale di p.za Cordusio per Consolato albanese) impegnano gli addetti per tempi unitari ben superiori a quelli delle tradizionali operazioni sempre più eseguite su sportelli ATM.

L'intenzione è buona (svolgere attività lavorative più qualificate e professionali se non si riducono a mere telefonate per tentare di collocare i prodotti più semplici alla clientela base) ma senza una semplificazione non formale, una dematerializzazione cartacea efficace e con un organico già asciugato dall'applicazione rigida delle varie procedure di razionalizzazione succedutesi (es. SMART), è destinata a rimanere tale.

La percezione della prima fase di applicazione del modello smentisce le rassicuranti informative fornite a livello centrale in merito alla ricerca di soluzioni condivise e rispettose delle esigenze dei Lavoratori e della loro professionalità. Come per il passato la modalità applicativa eccessivamente rigida dei nuovi modelli organizzativi (senza un'adeguata fase d'analisi e sperimentazione) rischia di comprometterne l'efficacia.

Attendiamo altre segnalazioni dai colleghi, a partire da quelli per i quali sono in corso colloqui per la chiusura delle Filiali per accorpamento, sui forti cambiamenti in atto per consentirci di iniziare un confronto più puntuale con la Direzione Territoriale.

Chiediamo alla Direzione di Area di anticipare il prima possibile l'incontro trimestrale per una analisi tempestiva e necessaria (vantaggiosa per i colleghi e per l'Azienda) degli effetti del nuovo modello, realizzabile solo a livello dei singoli territori con le loro peculiari caratteristiche.

Le attuali ed evidenti difficoltà dell'economia reale, che prevedibilmente saranno ancora peggiori in futuro, richiedono, pur nel rispetto dei diversi ruoli, la massima coesione possibile con le OO.SS. ma anche e soprattutto con i colleghi, anche a livello decentrato.

UILCA

Intesa Sanpaolo Area Milano Città

Milano 13 febbraio 2012