



---

## INCONTRO TRIMESTRALE AREA LIGURIA - PIEMONTE SUD OVEST

### IL VERO VALORE AGGIUNTO E' IL CAPITALE UMANO

In data 16 settembre 2014 si è svolto l'Incontro Trimestrale dell'Area Liguria - Piemonte Sud Ovest alla presenza di tutte le OO.SS. del primo tavolo, del Direttore di Area, del Responsabile del Personale della Direzione Regionale Piemonte-Valle d'Aosta-Liguria, del Referente per le Relazioni Industriali, del Referente del Personale dell'Area e dei Referenti per il Polo Immobiliare.

Il Direttore di Area ha esposto la situazione del territorio esprimendo motivi di soddisfazione per il "corale" miglioramento dei dati e per il numero delle filiali in linea con i budget assegnati.

Le OO.SS. hanno condiviso con l'azienda la convinzione che tali risultati siano il frutto del costante impegno e della serietà dimostrati dalle colleghe e dai colleghi tutti.

*A fronte dell'enorme sforzo fatto per raggiungere gli obiettivi aziendali riteniamo che debba esserci una contropartita tangibile al fine di riportare al centro dell'attenzione la qualità della vita lavorativa nelle filiali e il riconoscimento delle professionalità dei colleghi.*

*Tradotto in parole semplici le OO.SS. richiedono organici adeguati, rispetto degli orari, gestione condivisa dei trasferimenti, riconoscimento dei ruoli, allentamento delle pressioni commerciali, postazioni di lavoro adeguate.*

L'Azienda ha convenuto su una disomogenea situazione degli organici a seconda delle varie zone di un'Area quanto mai estesa e diversificata, ha affermato che l'obiettivo non deve essere quello di lavorare di più ma di lavorare meglio e ha comunicato che la migrazione dell'operatività ai sistemi telematici è aumentata di circa il 4%, ma non è sufficiente.

L'Azienda ha ribadito l'importanza del raggiungimento degli obiettivi previsti nel piano industriale e ha accennato alle future evoluzioni del modello di servizio.

**Progetto Imprese:** l'obiettivo è di rafforzare la presenza della banca sui territori e di offrire un servizio personalizzato in relazione alle esigenze del cliente. Secondo le analisi fatte dall'Area, il passaggio di clienti dal segmento Small alle Imprese sarà in media del 5% (circa 1500 clienti in tutta l'Area). Il Responsabile del Personale della Direzione Regionale sottolinea che ci sarà possibilità di crescita sia per i gestori che intraprenderanno il percorso di gestore imprese sia per chi, restando nell'ambito Small, potrà sviluppare il portafoglio con un confronto più diretto e incisivo con chi è già cliente, al fine di offrirgli maggiori opportunità per lo sviluppo della piccola impresa.

Nel merito, come OO.SS., abbiamo espresso forti perplessità sulla progressiva perdita di professionalità nel settore Small Business all'interno delle filiali.

Per ciò che riguarda le figure professionali delle Imprese, ci saranno gestori Top/Imprese/Piccole Imprese, addetti, lo specialista estero che affiancherà sempre più il gestore in un'ottica commerciale. Per le altre figure specialistiche previste dal modello ci sono ancora valutazioni da fare sulla presenza in tutte le singole filiali.

**Banca prossima:** in relazione alla cessione di ramo d'azienda del no-profit, saranno contattati tutti i colleghi che si sono proposti sia tramite On Air che con segnalazione ai Responsabili del Personale. Le OO.SS. hanno richiesto di analizzare e attivare le liste di trasferimento.

**ISGS:** l'Azienda ha comunicato che, terminata la fase di dismissione della lavorazione Mutui, dal 1° ottobre prossimo al Polo B.O. di Genova subentreranno le attività di Payments Processing e di Portafoglio. La relativa formazione per i colleghi provenienti dalla lavorazione mutui inizierà a breve e sarà svolta sostanzialmente sulla sede di Genova a cura di coloro che già svolgono queste lavorazioni in altri Back Office, solo per alcuni è prevista la convocazione presso altre sedi.

Poche e vaghe le risposte dell'Azienda in merito alle filiali con chiusura casse alle 13 e alle nuove installazioni casse automatizzate assistite. L'unica filiale che partirà con l'orario esteso da qui a fine anno sarà Mondovì. Non sono previsti accorpamenti di filiali entro fine anno.

Come OO.SS. abbiamo fortemente richiesto:

- Il contenimento della mobilità territoriale.
- L'attivazione delle liste di trasferimento.
- La valorizzazione della volontarietà nei cambi di mansione, in modo particolare nei passaggi da Small a Imprese e in Banca Prossima.
- Una particolare attenzione sull'argomento sicurezza. A tal proposito sono stati richiesti interventi urgenti per le filiali già segnalate in passato.

Abbiamo inoltre ribadito che occorre una diversa politica sul personale, che passi non solo attraverso l'ottimizzazione, tesi sostenuta dall'Azienda secondo cui non ci sono pochi colleghi, semplicemente quelli che ci sono devono essere utilizzati meglio, ma che punti alla qualità e all'adeguamento degli organici esistenti.

Abbiamo sostenuto la necessità che tutti i lavoratori abbiano pari dignità e che sia consentito a tutti di svolgere il lavoro con serenità, senza dover fronteggiare la clientela spesso esasperata dalle lunghe code e dalle poche casse aperte. Il servizio di cassa deve essere gestito nel pieno rispetto dei colleghi che lo svolgono e dei clienti che se ne servono. L'utilizzo delle nuove tecnologie deve essere di reale supporto e risolvere le problematiche della clientela, senza diventare un assillo o il motivo per cambiare banca.

Abbiamo stigmatizzato l'utilizzo di pressioni commerciali effettuate con metodi che non hanno un concreto e coerente impatto sullo sviluppo, proponendo un diretto e reale coinvolgimento dei colleghi.

Abbiamo nuovamente sottolineato la pericolosità per il dipendente e per la banca stessa dell'utilizzo improprio della causale NRI o, peggio, della permanenza in filiale dopo la timbratura di uscita.

Chiediamo la collaborazione di tutte le colleghe e i colleghi per segnalarci le situazioni di disagio o difformi rispetto alle dichiarazioni dell'Area.

Genova, 18 settembre 2014

**DIRCREDITO-FABI- FIBA/CISL-FISAC/CGIL-UILCA  
INTESASANPAOLO AREA LIGURIA – PIEMONTE SUD OVEST**