



## INCONTRO DELL'11 DICEMBRE I PARTE - INFORMATIVE

### SISTEMA INCENTIVANTE

Nonostante il CCNL in materia non preveda contrattazione ma solo informative e raccomandazioni, le OO.SS. scriventi a tutti i livelli, hanno denunciato con forza l'eccessiva discrezionalità aziendale relativa alle modalità di determinazione dei budgets e ai criteri di distribuzione dei premi incentivanti. Abbiamo fatto rilevare, ancora una volta, la nostra contrarietà alla pratica scorretta degli "aggiustamenti" degli obiettivi in corso d'opera. La Direzione d'Area ha confermato le voci circa un premio anche in caso di budget non raggiunto se si raggiungeranno 2 dei 4 drivers: erogazione mutui, erogazione prestiti personali, flusso netto d'attività finanziarie ed acquisizione di nuova Clientela. Gli importi e le modalità d'erogazione non sono noti. Di fronte alle indicazioni delle OO.SS. affinché si effettui la corresponsione coinvolgendo tutti i Collaboratori in un concetto di squadra, le risposte sono state positive ma generiche e hanno dato l'impressione dell'impotenza della Direzione d'Area, con un'elargizione decisa in altra sede con logiche verticistiche ed inevitabilmente parziali.

### FILIALI IMPRESE

Nella nostra Area l'operazione di ristrutturazione è iniziata il 14 dicembre su nove filiali.

Le fasi sono quattro così suddivise:

- 1) nelle Filiali Retail grandi e medie (con oltre 15 risorse) con gestori small business già detentori di una massa critica di Clientela Imprese sufficiente a creare un modulo imprese si è formalizzata la situazione già esistente. Il gestore small business diventa gestore imprese (beneficiando così del percorso inquadramento relativo alla sua figura professionale) e sarà affiancato da un addetto imprese. **L'operazione pone seri dubbi a cui l'Azienda non è stata in grado di rispondere: con la già grave carenza di personale, anche ed in particolare per la figura specifica, come verranno ricoperti i nuovi ruoli largamente scoperti?**
- 2) chiusura dei Distaccamenti Imprese. Se il distacco si dovesse trovare logisticamente nello stesso stabile di una Filiale Retail si trasformerebbe in Modulo Imprese all'interno della filiale (dovrebbe riguardare il Distacco Imprese di Milano Sempione). **Le OO.SS. fanno notare come le modalità confuse ed incerte nell'avvio dell'operazione di ristrutturazione potrebbero condurre, come già in passato in casi simili, ad enormi disservizi con il rischio di perdita della Clientela;**
- 3) e 4) attivazione di moduli imprese in Filiali grandi e medie (con almeno 15 Risorse) non coesistenti con filiali imprese con trasferimento della Clientela Imprese in funzione del radicamento del conto. Non sono noti i tempi di queste 2 fasi.

### CENTRO DOMUS

37 Filiali grandi e medie, quelle con una massa critica di Clientela congrua, diventano completamente autonome per la concessione e gestione di mutui ipotecari a persone fisiche/privati consumatori (proposta, istruttoria e delibera). Tutti i gestori delle Filiali in questione risultano abilitati all'operatività. Una Risorsa per Filiale è stata affiancata per un giorno agli Addetti del Centro Domus.

Dal mese di gennaio, i Colleghi attualmente adibiti al Centro Domus saranno colloquiati per un'adeguata valutazione delle loro aspirazioni che verranno considerate compatibilmente con le esigenze tecnico-produttive aziendali. Alcuni colleghi potrebbero essere destinati alla Funzione d'Area della Gestione Crediti mentre altri distaccati presso l'I.S.G.S. per continuare a svolgere attività d'assistenza alle Filiali base prive d'autonomia nella gestione delle pratiche. L'Azienda ha dichiarato al momento non nota la sede fisica del nuovo nucleo dell'I.S.G.S. La forma giuridica utilizzata sarà quella del distacco e non ci sarà alcuna cessione di contratto (che sulla base della Normativa Civilistica, poiché individuale, deve avvenire con il consenso preventivo del Lavoratore). L'operazione dovrebbe realizzarsi entro il 31/3/2010.

**A riguardo le OO.SS. hanno rilevato che, a dispetto di quanto l'Azienda si propone per il 2010, tale ristrutturazione potrebbe compromettere la qualità del credito in quanto una pratica mutuo richiede un alto livello di professionalità avendo caratteristiche più complesse rispetto all'erogazione di un credito al consumo. La formazione apprestata ci sembra davvero inadeguata e poco incisiva soprattutto per affrontare i rischi legati alla fase dell'istruttoria, e laddove a causa della scarsa conoscenza il collega potrà incorrere in errori o mancanze nello svolgimento della pratica di mutuo, le OO.SS. hanno manifestato la loro preoccupazione per i possibili risvolti disciplinari. Oltretutto pressioni commerciali eccessive potrebbero creare un contesto negativo per la qualità del credito.**

#### **AREA SELF SERVICE IN FILIALE**

E' partita un'iniziativa aziendale in tutta Italia (177 filiali di cui 7 nella nostra Area) per sensibilizzare la Clientela all'uso degli MTA. In tali Filiali un Assistente alla Clientela sarà dedicato ad istruire i Clienti per eseguire prelievi e versamenti tramite l'apparecchiatura con obiettivo di spostare il 90% di queste attività dallo sportello all'Area Self Service (attualmente gli MTA vengono usati al 70% per prelievi e al 20% per versamenti).

***Le OO.SS. hanno chiesto se, nel contesto di fine anno con le uscite per l'esodo senza sostituzioni, sia opportuno distogliere altro personale per cercare di convincere gli "irriducibili" allo "sforzo culturale" necessario per utilizzare con continuità gli MTA.***

#### **SPORTELLI 100% COMMERCIALE**

La sperimentazione è partita il 14/12/09 su due sole Filiali Base della nostra Area:

Via Zuretti (che si appoggerà alla Filiale di Viale Lunigiana) e C.so di P.ta Nuova 44 (che si appoggerà alla Filiale di C.so di P.ta Nuova 7). Si tratta di Filiali senza Operatori di Cassa. La Clientela, per un periodo transitorio e con l'ausilio di un Assistente alla Clientela, dovrà utilizzare un'apparecchiatura MTA ancora più evoluta, mentre per le esigenze di carattere commerciale continuerà a fare riferimento alla Filiale di radicamento. Le operazioni di cassa non gestibili dall'apparecchiatura (cassa effetti, cassa valuta estera, versamenti su libretti di risparmio, rilascio assegni circolari, Lottomatica, acquisto biglietti spettacoli per contanti) si potranno effettuare presso altre Filiali strutturate e ubicate nelle vicinanze. Secondo l'Azienda, la sperimentazione dovrebbe estendersi progressivamente a tutte le Filiali base.

***Riteniamo che la sperimentazione possa creare difficoltà nei rapporti tra Filiali e siamo convinti che c'è il rischio che la Clientela, dato la quantità d'operazioni non gestibili nella Filiale di radicamento, possa optare per spostare il rapporto nella nuova Filiale strutturata di riferimento o peggio.....***

#### **SITUAZIONE IMMOBILI E MANUTENZIONE**

Filiali ristrutturate nel 2009: Via Farini 4, V.le Abruzzi 4 (a cui è stata accorpata la Filiale Milano 9 di V.le Abruzzi 4 ex Sanpaolo), Via Corradino d'Ascanio (che ha subito un incendio), Via Zuretti e C.so di P.ta Nuova 44 (per la sperimentazione 100% commerciale).

Filiali oggetto di revamping: Via Domodossola, Via Aselli e P.za Vesuvio ang. S. Eusebio (in corso i lavori su Filiale Via Ripamonti 166).

Accorpamenti 2010: L.go Tel Aviv accorpata a Via Padova 107; Via Mazzini a Via Torino; la filiale di Via Cadibona si sposterà nelle vicinanze usufruendo di nuovi locali.

Per il rifacimento e manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento è stato speso un milione di Euro. Nel 2009 sono stati richiesti 5634 interventi sugli impianti (368 su mezziforti e 2000 su impianti elettrici e termici); 5329 interventi sono stati chiusi (si è cercato di migliorare l'efficacia dell'intervento creando 5 categorie di segnalazione per priorità d'intervento).

RSA DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SILCE – SINFUB – UGL – UILCA  
AREA DI MILANO CITTA'



## INCONTRO DELL'11 DICEMBRE II PARTE - SICUREZZA

La sperimentazione delle nuove misure di sicurezza GSS e SCIF prosegue.

Le OO.SS. hanno riaffermato le loro forti perplessità circa il servizio SCIF: utile se aggiuntivo ad altre misure di sicurezza, inefficace se sostitutivo al servizio di guardie fisse armate. Sono stati indicati i punti deboli già rilevati dell'apprestamento: utilizzo di personale con professionalità insufficiente rispetto alla delicatezza dei compiti da svolgere, un frequente turn over degli operatori che ostacolerebbe la conoscenza dettagliata del territorio, assenza di pubblicità.

L'Azienda estenderà la sperimentazione dello SCIF ad altri otto punti operativi: Via Parenzo, Viale Bligny, Via Coni Zugna, Via Palmanova 95, Via Celio, Via Primaticcio 96, Via Popoli Uniti e Via Rapisardi.

Pur non condividendo alcune scelte e analisi aziendali abbiamo mantenuto il clima di confronto che ha consentito in passato di ottenere limitati ma concreti risultati, riservandoci un giudizio definitivo nell'incontro previsto al termine della fase sperimentale.

Rispetto al complessivo tema della sicurezza abbiamo ribadito la nostra analisi a partire dai dati rilevati dalla cronaca di vari organi di stampa:

	rapine su sportelli Intesa	rapine totali su piazza Milano
2007	36+ 2 tentate rapine(46% del totale)	75+2 tentate rapine
2008	29+ 6 tentate rapine(49% del totale)	62+6 tentate rapine
2009 (sino al 4/12)	38(58% del totale)	66

Dal complessivo quadro informativo, abbiamo potuto condividere il parere sul sicuro e rilevante peggioramento degli eventi criminosi nella nostra Area che rende non sufficienti gli sforzi compiuti, con l'ulteriore particolare recrudescenza degli ultimi mesi.

Ancora una volta diamo atto della buona volontà dimostrata in sede decentrata con l'introduzione straordinaria di nove appostamenti fissi su Filiali, in precedenza, non presidiate: viale Certosa 272, P.za Ascoli, Via Bagarotti, Via Carpi, Filiale Milano 5 Via Imbonati, Milano 31 Viale Papiniano, C.so Lodi 132, Via Silva e P.za Napoli. La misura è prevista con revisione al 26/2/2009, data alla quale sono stati prorogati gli stessi interventi già previsti nel precedente incontro del 10/9 per quattro Filiali e cioè Milano 42 Via L. Papi, P.za Bonomelli, Milano 45 di Viale Abruzzi 83 e Via Rapisardi (per questo punto operativo sino all'introduzione dello scif prevista nel mese di gennaio). Inoltre presso le Filiali di Via Aselli, P.za Oberdan e Via Inganni 70 sarà introdotto un nuovo filtro di sicurezza sugli ingressi denominato Contest Video Analysis.

**Ribadiamo che la sicurezza non ha prezzo e che, pur non essendoci certezza d'efficacia per alcuna misura di sicurezza, dall'analisi degli oltre cento eventi che hanno colpito le Filiali della nostra Area negli ultimi tre anni solo tre, sono avvenute con presenza di guardia armata. Nelle Filiali plurirapinate e in quelle a rischio medio-alto l'efficacia di tale apprestamento ci appare incontrovertibile e suffragata dall'esperienza.**

**Sul tema della sicurezza le OO.SS. non abbasseranno la guardia, pertanto invitiamo i Colleghi a continuare a inviarci le segnalazioni sull'inefficienza o non corrispondenza rispetto alla normativa e alle informative delle misure di sicurezza esistenti. Ciò per consentire tempestive segnalazioni all'Azienda o, in assenza di qualsiasi riscontro, anche alle competenti Autorità Pubbliche per ottenere i necessari interventi. Nel caso la mancata soluzione delle problematiche continuasse, dopo la necessaria condivisione con i Lavoratori interessati, intraprenderemo anche eventuali percorsi vertenziali.**



## INCONTRO DEL 11 DICEMBRE III PARTE - SITUAZIONE

Il giorno 11 dicembre si è svolto il consueto incontro previsto dal Protocollo dell'8/3/2007 sui dati semestrali al 30 giugno, alla presenza della Direzione d'Area e delle Funzioni Aziendali in materia di Sicurezza, Immobili e Risorse. Abbiamo ancora una volta dovuto rimarcare la necessità di relazioni sindacali a livello decentrato più tempestive (la discussione su dati risalenti a sei mesi prima rischia di diventare accademica e storica) ed efficaci (in attuazione di quanto previsto da accordi firmati dall'Azienda e dalle Delegazioni Trattanti delle OO.SS.).

La situazione in apparenza idilliaca rappresentata dalla stampa o dalle indagini aziendali di clima (che mai riportano il dato fondamentale del numero di Colleghi che hanno risposto rispetto al totale) si scontra con una realtà ben diversa: la tanto decantata semplificazione organizzativa e procedurale si scontra con un labirinto di circolari, manuali, guide emanate a getto continuo senza i necessari approfondimenti; la formazione risulta abbondante, ma poco efficace, e prevalentemente in modalità di fruizione FAD/online (con verifiche solo formali circa il godimento e l'apprendimento effettivo) in particolare in materie delicatissime quali la Normativa antiriciclaggio (es. Gianos) e la Direttiva Mifid. **Questa è la percezione delle indagini di clima in possesso delle OO.SS. che presidiano l'Area di Milano, ottenute direttamente dai colloqui con i Colleghi.**

Come denunciato con forza, mancano punti di riferimento efficaci (Strutture d'Area e Help desk) di ausilio effettivo al lavoro svolto da tutte le componenti Aziendali, per carenze tecniche e di Risorse. Le disfunzioni, i ritardi e le incomprensioni di cui sono spesso oggetto Clienti e Colleghi minano la fiducia, patrimonio fondamentale della nostra attività, verso l'Azienda.

Le pressioni commerciali in un periodo di forte carenza di organico ulteriormente aggravata dall'immediata uscita dei colleghi esodanti rischiano di diventare insopportabili per i Colleghi già esasperati dall'attuale situazione.

Il Capo Area, dopo aver sinteticamente illustrato i risultati economico-commerciali dell'anno in corso, ha indicato come priorità del prossimo anno, il miglioramento della qualità del credito e della comunicazione con le Risorse. Le OO.SS. hanno ripetuto le suddette considerazioni, già esposte a tutti i Livelli, e ribadito le notevoli perplessità circa il sistema incentivante e la ristrutturazione delle attività di concessione mutui e del credito alle imprese, con il rischio di peggioramento della qualità del credito.

*Rispetto all'emergenza Organici (100 uscite per esodo alla fine dell'anno con risposta dell'Azienda, di forse 10 assunzioni d'apprendisti entro il 30/6/2010), non abbiamo che potuto sottolineare l'impossibilità per i colleghi di far fronte in maniera adeguata alle richieste aziendali presenti ed a quelle legate ai progetti futuri in una situazione di grave disagio e criticità occupazionale. Nel mese di gennaio effettueremo la necessaria rilevazione delle problematiche Filiale per Filiale ( uscite al 31.12.2009, sostituzioni, portafogli scoperti) e poi ci confronteremo con la Direzione d'Area. In assenza di risposte congrue e tempestive non potremo che intraprendere gli inevitabili, a tal punto, percorsi vertenziali, per ripristinare condizioni di lavoro sostenibili ed un adeguato livello di servizio alla Clientela.*

RSA DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SILCE – SINFUB – UGL – UILCA  
AREA DI MILANO CITTA'