



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International - UNI

UILCA Cassa di Risparmio di Venezia

Segreteria di Coordinamento

Venezia, Febbraio 2012

**AGLI ISCRITTI UILCA
CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA**

NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO SOLO FUMO NEGLI OCCHI

In un periodo nel quale c'è la crisi economica, la crescita negativa, continue manovre, ed un governo che vuole mettere le mani sull'articolo 18 IntesaSanPaolo produce un nuovo bancario dedito all' offerta fuori filiale. **Vendite fuori filiale.** Questa è l'unica vera novità del nuovo modello. Il resto è storia già vista. L'assistente alla clientela tornerà ad essere gestore senza portafoglio, il referente operativo non è altro che il vecchio Rop il Coordinatore commerciale si può chiamare vicedirettore e così via.....

A guardar bene c'è anche qualche altra novità, il personal da remoto, che tende verso un demansionamento ad operatore telefonico. Ma le uniche vere, preoccupanti nuove figure sono quelle degli sviluppatori, Small, centri imprese, e soprattutto degli esperti Banca/assicurazione che andranno a trovare il cliente fuori filiale. Il resto è solo fumo negli occhi.

Il 7 Febbraio 2012 nel corso del previsto incontro Trimestrale come organizzazioni sindacali abbiamo ricevuto poche e poco chiare informazioni sulle future mansioni delle figure previste da questo "nuovo" modello.

Qualche dato. Gli sviluppatori Imprese saranno due e saranno assegnati direttamente alla filiale imprese, sei invece saranno gli sviluppatori Small. Otto sono gli esperti Banca/Assicurazioni e sempre otto i Personal da remoto.

Spendiamo qualche riflessione anche su quest'ultima figura professionale, già esistente, ma non ancora normata, come le altre del resto. Contattati i colleghi interessati abbiamo capito che mediamente seguono 600 clienti contro i 200 previsti per un Personal in filiali. L'azienda dichiara che i Personal da remoto non hanno portafoglio, i portafogli sono in carico ai direttori delle filiali piccole. I Personal remoti non parlano con il cliente ma solo con il direttore. Preoccupante questa impostazione, non hanno nessun portafoglio, quindi non si potranno definire gestori. Temiamo che questa sia una discriminante che configura un operatore telefonico più che un Personal. Suona molto come un demansionamento.

Intanto nelle filiali continuano le visite dei capo mercati, affiancati da un collega dell'ufficio personale con lo scopo di spiegare quello che a noi del sindacato l'azienda non ha saputo dire. Inquietante comunque questa insolita abbinata, verrebbe da pensare che chi non capisce la spiegazione del capo mercato debba essere segnalato al personale. Mahh. Alla fine ci vorranno nuovamente parlare del metodo per raggiungere il risultato della vendita, magari organizzando il "si stacca", lavorando le campagne etc. Che novità.

Cosa che sembra non cambiare è lo scorretto, a dir poco, sistema di monitorare le vendite non per segmento ma per matricola, vogliamo ricordare che nel mondo famiglie e per i clienti in monte questo non si può fare.

Rimanendo in tema di mercati, saranno quattro. Venezia, Mestre, Nord/Est, Sud/Ovest.

Nell'occasione tanto per restare nel tema delle novità, segnaliamo che il riscaldamento di molte filiali non è adeguato al rigido inverno costringendo i dipendenti a lavorare con il cappotto e che l'help desk telefonico ha dei tempi imbarazzanti, parliamo di 20 minuti d'attesa di media, e non diciamo così per dire.

Inoltre Noverca, operatore telefonico che vendiamo nelle filiali, di sua iniziativa sta sostituendo le Sim. Quelle nuove funzionano solo con telefoni dell'ultima generazione il che ovviamente crea notevoli problemi di post vendita.

Un caro saluto.

Uilca Cassa di Risparmio di Venezia
Segreteria di Coordinamento

Largo Mattioli, 3 – 20121 MILANO
tel. 02 87943419 - 02 87942579
fax 02 87942580

Via Goito, 2 – 10125 Torino
tel. 011 6694884
fax 011 6695008

via Pietro Brembo, 2 – 30172 Venezia Mestre
tel. 041-2905392 041-2905311
fax 041-5315219

e-mail: intesasanpaolo@uilca.it - uilca.venezia@uilca.it web: www.uilcais.it