

Speciale Progetto 8.000 - 4

Modello di servizio: "Il teatro dell'assurdo"

In un incontro in sede di Comitato di Consultazione l'Azienda ha comunicato una serie di importanti modifiche al nuovo modello di servizio che aveva illustrato e cominciato ad applicare, ma ha deciso di cambiare e al momento non è ancora definito con certezza.

Vediamo le novità in dettaglio:

Cancellata istituzione delle filiali Capofila e a grappolo

L'Azienda a sorpresa ha dichiarato che è stato deciso di non procedere con il progetto del modello a grappolo (la partenza era stata annunciata per metà febbraio e avrebbe dovuto riguardare 56 filiali Capofila e 166 filiali a Grappolo), in quanto questa ipotesi di riorganizzazione è stata fraintesa e sta creando troppa confusione. Le filiali riporteranno quindi tutte alle Aree, che gestiranno anche le sostituzioni del personale.

Revocato il ruolo dei Referenti Operativi

Malgrado in molte filiali siano già stati inseriti lavoratori con la mansione di Referenti Operativi, l'Azienda ritiene la figura già superata. Il personale coinvolto, spesso proveniente da ruoli commerciali di Coordinatore Famiglie, che solo un mese fa si era dovuto calare in questo ruolo, nei prossimi giorni sarà chiamato dall'Azienda per reinventarsi in una diversa mansione ancora da individuare. Con quale prospettiva professionale resta un mistero.

Gestori Small Business Multifiliale

Viene confermata la figura di Gestore Small Business, che gestisce clienti anche di altre filiali.

Filiali medie "complesse": solo un fantasma passeggero

La classificazione delle filiali in Grandi, Medie e Piccole non prevede ulteriore distinzione. Scompare la definizione di "filiali medie complesse", più volte citata nelle slide aziendali.

Esperti Bancassicurazione e Casa: molta confusione

L'Azienda ha chiarito che la figura dell'Esperto sarà legata alle caratteristiche delle filiali e al tipo di operatività attuale e potenziale e sarà individuata laddove necessario allo sviluppo dell'attività specifica. Nel merito, l'Esperto Bancassicurazione non avrà portafoglio clienti e potrà operare a supporto di più filiali (resta l'incognita della logica di definizione del perimetro territoriale di riferimento). Poca chiarezza sulla figura dell'Esperto Casa, su cui sono ancora in corso valutazioni su attività e perimetro.

Portafogliazione

Quando il modello di servizio venne rappresentato dal direttore generale la scelta di diminuire il numero dei clienti per Portafoglio e il superamento del concetto di "cliente equivalente" per la definizione del numero dei clienti gestiti vennero considerate novità positive.

In merito ai criteri di portafogliazione, è stato invece illustrato che:

- i portafogli sono stati costruiti in base a numeri di clienti "pesati" (quindi il singolo cliente viene conteggiato in base a un "peso" calcolato sul suo patrimonio complessivo e sulla tipologia di operatività);
- il dimensionamento target dei portafogli è aumentato rispetto a quanto comunicato dall'Azienda nell'incontro del 2 novembre scorso. L'ultima versione porta il numero di Clienti Famiglie in portafoglio a 400 (ex 390) e i Personal a 280 (ex 180)
- la priorità per l'Azienda è il presidio dei portafogli. Nonostante questo slancio di volontà, sul territorio si registrano ancora molti casi di portafogli "scoperti", non assegnati e in capo temporaneamente ai direttori di filiale.
- i Clienti Famiglie Base e Giovani, da gennaio portafogliati "in monte", saranno progressivamente assegnati agli Assistenti alla Clientela, con il loro conseguente coinvolgimento generalizzato nella gestione commerciale della clientela.

Coordinatori Commerciali

Non è ancora chiaro e definito il numero di risorse da coordinare necessario all'attivazione del Coordinatore Commerciale. Per l'Azienda il numero di 7 è solo un dato indicativo e non vincolante.

Filiali Imprese

Al momento non vi sono ulteriori novità.

Chiusure-accorpamenti filiali

Il piano industriale ha previsto la chiusura/accorpamento di circa 450 filiali. L'Azienda ha dichiarato che il conteggio deve considerarsi da aprile 2011 (data del Piano). Non è stato fornito alcun altro dato.

La Uilca ha evidenziato con forza che la gestione aziendale del processo di riorganizzazione del modello di servizio sta causando incertezze, disguidi e penalizzazioni in termini professionali nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori.

Sicuramente questo clima non fa che aumentare la preoccupazione e la sfiducia dei lavoratori in una gestione in cui non si capisce la direzione, in un momento nel quale la forza del Gruppo dovrebbe arrivare proprio dalla coesione verso un unico e preciso obiettivo.

In tale ambito la Uilca ritiene importante aver conseguito nella giornata di giovedì 23 febbraio la proroga degli accordi di armonizzazione fino al 30 giugno 2012, considerando comunque questo passaggio solo la base per affrontare una trattativa di rinnovo degli accordi in un clima favorevole a definire concrete soluzioni per garantire e valorizzare tutti i lavoratori del Gruppo Intesa Sanpaolo.

La Uilca ha quindi chiesto all'Azienda di operare in un'ottica di massimo coinvolgimento e rispetto delle lavoratrici e dei lavoratori, anche tramite riconoscimenti del loro impegno e della loro professionalità sotto tutti i profili, tra cui quello economico, attraverso la definizione di un Premio Aziendale relativo al 2011, sulla base di quanto erogato in riferimento all'anno precedente.

www.uilcais.it