



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 effettuino 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'