



## INCONTRO TRIMESTRALE AREA CARIVENETO NORD OVEST

Il giorno 28 aprile si è svolto l'incontro trimestrale relativo all'Area Cariveneto Nord Ovest, al quale hanno partecipato il Responsabile Dr. Federzoni ed i Responsabili delle Relazioni Sindacali e del Personale.

Nel corso dell'incontro il Dr. Federzoni ha illustrato alcuni dati di sintesi sull'andamento economico.

La Cassa di Risparmio del Veneto evidenzia un costo del credito pari a 320 milioni di euro per il 2013, con ampio superamento del costo del personale.

I risultati a fine anno evidenziano un raggiungimento del budget per l'Area pari al 98,5%.

Si è posta l'attenzione, però, sull'andamento anche per l'Area Nord Ovest del costo gestionale del credito pari a 77,6 milioni di euro, e specificatamente per gli accantonamenti su crediti, con 1 miliardo di sofferenze.

Bene invece i ricavi con il raggiungimento del 100%, in linea con il budget, di cui molto bene per i privati con il 107,7%, small al 95%, Private 110% ed Imprese 84,8%.

Nel 2013 il saldo netto dei clienti è stato negativo con 2400 conti persi, anche a causa delle sofferenze su clientela small ed Imprese. Infatti i dati 2013 evidenziano che su 219.000 clienti totali, solo 15.000 sono small ed Imprese, che perciò rappresentano solo un 7% della clientela, però le chiusure dei conti provenienti da questi due segmenti rappresentano oltre il 50%.

Ancora una volta si evidenzia come circa l'80% delle filiali abbia un indicatore EVA negativo a causa dal costo del credito.

Invariate le quote di mercato sulle tre province dell'Area, con Verona al 6% a fronte di una percentuale di sportelli pari al 9%, Vicenza al 9% per entrambi gli indicatori, mentre Belluno ha una quota di mercato del 14% a fronte di un 13% di presenza di sportelli sul territorio.

In linea con quanto previsto dal piano industriale di Gruppo, anche in questa sede viene ribadito che strumento idoneo per ottenere maggiori quote di mercato non è più la prossimità delle filiali, bensì il contatto e la relazione costante e continua con il cliente.

Il 2014 pertanto dovrà essere l'anno dello sviluppo, con una forte spinta a praticare sempre più il *mestiere della relazione commerciale*.

Nei primi 3 mesi dell'anno, infatti, si è tornati positivi sul saldo netto clienti.

Bene sul comparto small anche con l'utilizzo della leva delle condizioni con tassi preautorizzati su liste clienti di interesse, raddoppiati i colleghi che seguono il credito proattivo a supporto delle filiali, 7 colleghi sviluppatori nell'area small business e 2 filiali imprese con la presenza dello sviluppatore in organico.

Ancora negativi, invece, sui privati, seppure di poco; neutro il saldo conti per le Imprese, con una coda lunga sulle sofferenze.

Bene anche clientela Personal e Private con la raccolta gestita, in linea con il sistema.

Segnalata una iniziativa sul coordinamento di Belluno che ha interessato alcuni assistenti alla clientela per lo sviluppo di clienti base, che può essere ricondotto al progetto di Gruppo relativo a Banca 5.

A tal proposito viene segnalato che, a fronte di circa un totale di 1800 colleghe e colleghi che saranno coinvolti in questo progetto (800 assistenti alla clientela e 1000 gestori famiglie), nell'Area le persone interessate saranno circa 20.

Le OO.SS. hanno posto l'attenzione sul numero consistente di accorpamenti e razionalizzazioni riguardanti l'Area nel mese di giugno, che coinvolgerà ben 17 filiali su un totale di 152, chiedendo una corretta gestione del personale coinvolto.

## **REPORT GIORNALIERI E BUDGET INDIVIDUALI**

Le OO.SS. ancora una volta hanno chiesto chiarimenti sull'utilizzo di report giornalieri in aggiunta a quelli già previsti in ABC, con pressanti e talvolta anche offensive pressioni commerciali individuali.

**L'utilizzo spesso inadeguato di strumenti che alcuni coordinatori/direttori inventano per poter controllare l'operato delle colleghe e dei colleghi non fanno altro che creare un clima di inutile tensione e disagio sempre più diffuso nelle filiali, che mal si sposa con il "Progetto Accoglienza" appena lanciato in tutto il Gruppo.**

**Abbiamo evidenziato che bisognerebbe lavorare sul clima aziendale e sul concetto di "squadra" in modo costruttivo, sia per il raggiungimento degli obiettivi sia per un maggior rispetto della dignità di tutti i lavoratori.**

**Sull'argomento la risposta è stata "ambigua". Se da un lato si afferma che ABC rimane lo strumento per tutte le segnalazioni delle attività commerciali, non vi è stata una chiara e netta presa di posizione sulla inopportunità di report giornalieri autogestiti.**

## **PART-TIME**

Sono state accolte 37 domande di part time, con 2 rientri a full time su richiesta delle colleghe interessate. Al 28 febbraio le domande sospese erano 22, di cui 1 sarà evasa a giugno, 8 da luglio in poi e le altre riguardano colleghe ancora assenti per maternità.

Nelle strutture ISGS presenti in quest'Area non ci sono domande in sospeso.

## **TRASFERIMENTI**

Al 28 febbraio risultano 26 risorse in mobilità, di cui 5 in accoglimento di domanda di trasferimento.

## **ACCORDO 29 LUGLIO 2011 e 11 APRILE 2013**

Nel 2013 ci sono state 21 cessazioni e sono previste per il 2014 ulteriori 21 uscite.

## **FILIALI FLEXI**

Dal primo giugno tutte le filiali flexi dell'area acquisiranno l'orario del sabato 9-13 e tutte chiuderanno alle 16.30 nel mese di agosto.

Sono state inserite altre 12 risorse in più nelle filiali estese a rafforzamento della sostenibilità dei turni e per una gestione migliore del servizio alla clientela.

Si fa il punto anche sull'offerta fuori sede con 16 gestori personal e 2 direttori già abilitati e 26 gestori personal e 40 direttori in formazione.

All'incontro di Area ha partecipato anche il Responsabile degli immobili Dr. Tommasini per aggiornare sul piano dei lavori di ristrutturazione di Torri. Ad oggi si è in fase di completamento dei lavori di Torri 1, con previsione di liberare Torri 2 entro il mese di luglio, con spostamento degli uffici di Cr Veneto in maggio audit e Area (specialisti e crediti), prima metà di giugno assistenza operativa, Capo Area e Personale, a seguire filiale imprese e controlli, ultima la Formazione. La filiale retail si sposterà entro fine giugno-inizio luglio.

### **RISTRUTTURAZIONE CENTRO TORRI**

All'incontro di Area ha partecipato anche il Responsabile degli immobili Dr. Tommasini per aggiornare sul piano dei lavori di ristrutturazione di Torri. Ad oggi si è in fase di completamento dei lavori di Torri 1, con previsione di liberare Torri 2 entro il mese di luglio, con spostamento in maggio dell'audit e Area (specialisti e crediti), prima metà di giugno assistenza operativa, Capo Area e Personale, a seguire filiale imprese e controlli, ultima la Formazione. La filiale retail si sposterà entro fine giugno-inizio luglio.

Per quanto riguarda invece l'episodio del 10 marzo, denunciato dalle OOSS sia all'azienda che allo Spisal, durante il quale gli operai addetti alla ristrutturazione, lavorando in un momento cui non avrebbero dovuto e facendo cadere polvere e plafoniere durante l'orario di apertura del nuovo ingresso, avevano creato disagi ai colleghi che stavano entrando in azienda in quel momento, l'azienda ha comunicato di aver provveduto subito a bloccare i lavori e a contestare l'operato alla Proprietà.

L'azienda, secondo quanto relazionato dal dr. Tommasini, ha convocato urgentemente un incontro tra il Responsabile Lavori della Proprietà e il Responsabile dei Lavori di Intesa, nonché i Direttori dei Lavori sia della Proprietà sia di Intesa per discutere su quanto successo e per evitare in futuro che possa ripetersi l'episodio.

Per migliorare il problema delle polveri, l'azienda ha provveduto a aumentare la frequenza della pulizia in modo da mantenere il controllo costante sulle polveri (da 2-3 volte al giorno a 7-8 volte) sia nell'ingresso che sulle scale.

### **ISGS TORRI DI QUARTESOLO**

I dati aggiornati sono: n. 219 dipendenti a tempo indeterminato, suddivisi in n. 90 DO, n. 112 DSI, n. 11 PERSONALE E ORGANIZZAZIONE, n. 6 SERVIZIO ACQUISTI. Ci sono 44 persone a P.T e nessuna domanda di trasformazione in sospeso.

Viene riconfermata l'attività del Mifid e dell'Italia Transazionale, mantenendo in vigore l'orario multi periodale, che sarà utile non appena cesserà l'urgenza Mifid e l'ufficio tornerà a occuparsi anche delle altre attività Transazionali ora sospese.

Per ora non sono in discussione né in corso di valutazione ulteriori riorganizzazioni, per cui si riconfermano sia le attività di DSI sia l'attività dell'Ufficio Formazione, stabile per ora anche l'attività dei Crediti Problematici.

Torri di Quartesolo, 28/04/2014