



## INCONTRO TRIMESTRALE AREA CARIVENETO SUD EST

Il giorno 8 maggio si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Cariveneto Sud Est alla presenza del Responsabile Dr. Fausson, del Responsabile del Personale della Regione Nord Est Giorgio Sartori, di Antonella De Marchi delle Relazioni Sindacali e di Cristiana Bellinazzi della Gestione del Personale di Area.

### **RISULTATI ECONOMICI 2013**

Il Dr. Fausson ha brevemente esposto e commentato i risultati economici dell'Area Sud Est nell'esercizio 2013, caratterizzati da una sensibile contrazione degli impieghi, in larga parte dovuta alla riduzione della domanda di finanziamento da parte delle imprese. Il Responsabile di Area ha confermato il pieno sostegno della Banca ai privati, alle famiglie e alle imprese, ferma restando la inevitabile e necessaria attenzione ai criteri di concessione. L'esercizio 2013 ha purtroppo evidenziato una crescita esponenziale delle rettifiche di valore e degli accantonamenti per credito deteriorato, che conferma la gravità e la persistenza di una crisi economica senza precedenti.

Il costo del credito ha superato i 300 milioni di Euro annullando gran parte della redditività generata dalla rete. Anche sul fronte della raccolta i dati evidenziano un segno meno rispetto al precedente esercizio, a conferma della riduzione del reddito disponibile e della capacità di risparmio della clientela.

Per quanto riguarda i livelli di efficienza della rete, si rileva il migliore indice di Cost/Income a livello di Direzione Regionale e tra i migliori a livello nazionale. Nonostante le criticità del contesto, inoltre, l'Area è riuscita a difendere le proprie quote di mercato ed è impegnata a crescere, in particolare nella provincia di Treviso. I primi mesi del 2014 evidenziano risultati economici in crescita ancora contenuta. Tale andamento è motivato da una composizione degli impieghi fortemente esposta sui segmenti small e imprese, settori fortemente penalizzati dalla crisi e caratterizzati da una maggiore incidenza del costo del credito rispetto ai segmenti delle famiglie e dei privati.

### **PART-TIME**

I dati forniti dall'Azienda indicano un rilevante incremento dei part-time in essere che hanno raggiunto quota **517**, pari al **22%** dell'organico di Area. Nel corso del 2013 sono state accolte **68** nuove domande di part-time, a fronte di **2** rientri a full-time disposti su richiesta degli interessati. Nonostante il notevole numero delle nuove concessioni, restano comunque **66** domande in attesa di accoglimento, delle quali **8** sono antecedenti il 2 luglio 2013 e **22** sono relative a colleghe tuttora assenti per maternità.

**Su richiesta delle OO.SS., l'azienda ha confermato l'obiettivo di un progressivo accoglimento delle domande giacenti, ricercando modalità e fasce orarie che riescano a conciliare le esigenze famigliari e personali dei richiedenti con le esigenze organizzative e produttive e la garanzia di continuità del servizio alla clientela.**

### **FILIALI FLEXI**

L'azienda ha confermato che tutte le Filiali Flexi presenti nell'Area, nel mese di Agosto, opereranno con orario 8,05-16,30, mentre nei due mesi estivi **16** filiali contigue chiuderanno la cassa nel pomeriggio per fornire il necessario supporto.

**In merito alla c.d. "Task Force" di appoggio alle Filiali Flexi, che secondo l'azienda è composta da 16 colleghi e colleghe, le OO.SS. hanno sottolineato come gli interventi di supporto effettivamente ricevuti dalle stesse sono stati pressoché inesistenti e che, al contrario, sono spesso le filiali ad orario esteso a fornire**

proprio personale ad altri sportelli ad orario ordinario.

Le OO.SS. denunciano ancora una volta una evidente carenza di organico che, di fatto, rende spesso molto problematica una corretta pianificazione dei turni di lavoro e non consente di garantire una adeguata qualità del servizio alla clientela.

### OFFERTA FUORI SEDE

Attualmente sono complessivamente abilitati ad esercitare attività fuori sede **88 Gestori Personal (Quadri Direttivi) e 10 Direttori di Filiale**, mentre altri **20** colleghi sono impegnati nel difficile percorso formativo.

Le OO.SS., nel riconfermare il principio di libera scelta in merito al conseguimento del titolo di Promotore Finanziario, hanno invitato l'azienda ad evitare eccessi e forzature volte ad ottenere il consenso dei Gestori che manifestino situazioni di difficoltà famigliari e personali.

L'Azienda ha precisato che la comunicazione nei confronti dei colleghi interessati si limita a fare presente l'irrinunciabilità dell'offerta fuori sede e, conseguentemente, a ribadire che il titolo di Promotore Finanziario è uno strumento indispensabile per poter esercitare tale ruolo professionale.

### BANCA 5

Le OO.SS. hanno segnalato, soprattutto nella fase iniziale, una comunicazione aziendale carente e poco chiara, che ha generato dubbi e preoccupazioni. **L'informativa da parte dell'Area è stata immediata ma il messaggio arrivato ai colleghi è stato quanto mai vago ed impreciso.** Il Dr. Faussonne ha precisato che la natura dell'iniziativa è esclusivamente commerciale ed ha come obiettivo la crescita dell'operatività e del valore nei confronti di un'ampia fascia di clientela (5 milioni di clienti in Italia) poco contattata dalle nostre filiali o caratterizzata da una bassa redditività per la banca. A seguito dell'opera di "pulizia" degli attuali portafogli famiglia e personal, tuttora in corso, saranno composte apposite liste di clienti cui dedicare una specifica e costante attività di contatto e di sviluppo.

Per la gestione di questi rapporti il piano d'impresa 2014/2017 prevede la costituzione di una **"filiera organizzativa"** operante presso alcune filiali, **denominata "Banca 5"** che, a regime, sarà composta da 3000 tra Gestori Famiglie e Assistenti alla Clientela. Nell'ambito dell'Area Cariveneto Sud Est, saranno impegnate in una prima fase 162 risorse.

### PRESSIONI COMMERCIALI

Ancora una volta le OO.SS. hanno denunciato la pesantezza e l'insostenibilità del clima interno alla rete, causata dal proliferare di report giornalieri, aggiuntivi rispetto alle rilevazioni in procedura ABC.

Abbiamo evidenziato come il fenomeno contribuisca a deteriorare anche i rapporti umani tra i colleghi e a peggiorare l'efficacia dell'azione commerciale delle filiali. **Dove si concentrano le pressioni più pesanti e indebite, si registrano spesso risultati economici più deludenti. Anche su questo dovrebbero riflettere i "pasdaran" della pressione commerciale.**

Il Responsabile del Personale della Direzione Regionale ha ribadito che l'unica fonte consultata per monitorare l'andamento commerciale è la procedura ABC e **che altri report giornalieri non sono né autorizzati né utilizzati dalle strutture di Area.** Ha inoltre invitato le OO.SS. a segnalare i casi specifici di utilizzo improprio di strumenti di rilevazione dei dati commerciali.

LE SEGRETERIE DI COORDINAMENTO CARIVENETO – I COORDINATORI TERRITORIALI DI AREA

**DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – UILCA**

Padova, 12 Maggio 2014