



MODELLO DI SERVIZIO

In data 26 novembre si è svolto l'incontro sul nuovo modello di servizio della Banca dei Territori e, a distanza di più di due mesi dall'illustrazione delle linee guida del nuovo modello, non vi sono ancora risposte alle molte domande dei colleghi.

Con riferimento alle **filiali personal**:

- non sono stati ancora definiti gli orari delle future filiali personal;
- i gestori personal dovranno essere autonomi nella gestione di mutui e finanziamenti;
- le filiali personal saranno comunque tutte collocate all'interno delle filiali retail.

L'Azienda ha ribadito che nell'ambito delle **filiali imprese** gli addetti lavoreranno in team a supporto dei gestori e viene meno la modalità precedente che vedeva i gestori e gli addetti in rapporto diretto uno a uno. Il numero complessivo di persone che svolgeranno il ruolo di addetto è comunque incrementato di 300 unità rispetto al dato attuale.

Per quanto riguarda invece le **filiali retail**, è stato riconfermato il modello che prevede filiali hub, filiali e punti di consulenza. Nelle filiali che effettuano il servizio di cassa fino alle ore 13, con meno di 5 persone, è prevista l'istallazione di un dispositivo antimalore e di CICO.

Abbiamo:

- ribadito che ogni cambiamento si può realizzare solo con la partecipazione e condivisione dei colleghi e, per questo, l'Azienda dovrà garantire un adeguato e concreto riconoscimento dei ruoli professionali, coerente con lo sforzo richiesto e la professionalità espressa dai colleghi;
- richiesto una definizione chiara delle attività degli specialisti nelle filiali imprese anche con riferimento ai crediti speciali e al coinvolgimento degli specialisti finanza d'impresa;
- denunciato che sarà problematica la concreta attuazione del lavoro in team degli addetti nelle filiali imprese stante la diversa complessità dei portafogli e la diversa formazione del personale;
- ricordato che vi è disomogeneità in merito alle attività amministrative svolte nelle filiali imprese, in particolare per l'attività di estero merci;
- sottolineato la necessità di fornire adeguata e preventiva formazione ai gestori nelle filiali personal per poter svolgere il proprio ruolo come richiesto anche nell'ambito dei finanziamenti;
- richiesto che l'Azienda non rifiuti più alle colleghe in allattamento e ai part time di poter completare il proprio orario di lavoro durante l'intervallo della filiale così come accordato in presenza di altre esigenze di servizio (per esempio la quadratura di cassa);
- ribadito la richiesta di anticipare la chiusura delle filiali al pubblico rispetto al termine dell'orario di lavoro;

- richiesto che nelle filiali che chiudono il servizio di cassa alle 13 sia riconosciuta sia l'indennità maneggio valori con riferimento alle 5 ore della mattina, sia l'indennità per il caricamento bancomat.

Il nuovo modello di servizio per l'ennesima volta, stravolge l'organizzazione del lavoro, ridefinisce le strutture gerarchiche, cambia i punti di riferimento e l'approccio al cliente. Ancora una volta, sono i lavoratori ad essere chiamati ad uno sforzo personale e professionale straordinario.

La mancanza di risposte chiare sull'organizzazione del lavoro che li attende non può che aggiungere incertezza alle ordinarie difficoltà.

Filiali Flexi

Abbiamo ribadito la necessità di una revisione degli orari estesi, anche con riferimento all'impatto sulle turnazioni delle diminuzioni di organico dovute alle uscite di personale per l'applicazione del nuovo modello.

A tal proposito abbiamo richiesto il potenziamento degli organici sulla rete a partire dalle assunzioni previste a breve.

Anche sulla base delle dichiarazioni del COO nell'intervista WEB, l'Azienda ha risposto che è in corso, con le Direzioni Regionali, una analisi filiale per filiale per valutare eventuali interventi sulle filiali flexi.

ISGS

Nel corso dell'incontro l'Azienda ha comunicato il ricorso a un service esterno, per la durata di 3/4 mesi, al fine di recuperare gli arretrati relativi alle attività di gestione delle successioni, oggi svolta nella Direzione Operations di Roma.

Abbiamo denunciato ancora una volta le difficoltà che devono affrontare i colleghi delle Operations per i continui cambiamenti organizzativi e operativi. Abbiamo richiesto che i colleghi di Roma siano messi nelle condizioni di poter tornare a una fase ordinaria di lavoro, anche con la necessaria formazione e addestramento.

Abbiamo richiamato l'Azienda ad un puntuale aggiornamento della situazione per quanto riguarda l'intera Direzione Operations.

L'Azienda ha inoltre comunicato l'assunzione in DSI di circa 50 apprendisti, in possesso di particolari professionalità finalizzate alle attività specialistiche informatiche legate ai progetti di multicanalità e digitalizzazione, presenti nel Piano d'Impresa. Queste assunzioni, che si aggiungono a qualche ulteriore assunzione già effettuata di informatici senior, riguarderanno le strutture di Torino e Milano.

Pur apprezzando il segnale positivo di riavvio delle assunzioni in DSI, **abbiamo richiesto con forza che si proceda alle assunzioni anche nelle altre realtà territoriali, in particolare nel Mezzogiorno.**

Milano, 27 novembre 2014

**DELEGAZIONI TRATTANTI DI GRUPPO INTESA SANPAOLO
DIRCREDITO – FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL – SINFUB – UGL – UILCA**