

L'evoluzione in Banca Intesa: dall' "efficientamento" alla "riqualificazione" (!)

In data 5 ottobre c.a. si è svolto un incontro tra la nostra rappresentanza sindacale e la delegazione aziendale composta dai Dott. Macis e Mascagni delle Relazioni Sindacali ed il Dott. Oberti Coordinatore RR.UU. per la Regione Nord Ovest ed i Sigg. Russo e Gemme specialisti Risorse Umane di Area.

Il Dott. Macis ha aperto i lavori mettendo in evidenza l'evoluzione organizzativa di Banca Intesa che si identifica in modo particolare nell'introduzione graduale del nuovo LAY OUT DI FILIALE e nella creazione dei Poli Amministrativi. Per quanto riguarda la Regione Nord-Ovest è già operativo quello di Torino per accentrare, attualmente, il lavoro di back office delle filiali della zona.

Il nuovo Lay Out di Filiale modificherà strutturalmente gli sportelli con l'inserimento di un'area Self-Service per le operazioni ricorrenti della clientela, reso separato dalla Filiale per poterlo rendere operativo 24 ore su 24, ciò comporterà per le filiali interessate un recupero (o meglio ridimensionamento) dell'attuale linea di sportello; la nostra area dovrebbe essere interessata da tale riassetto a partire dal 2005.

RIQUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

L'azienda ha comunque messo in evidenza che, attualmente, c'è una prioritaria necessità di individuare del personale, che svolge attività non a contatto con la clientela, da poter utilizzare anche come addetto allo sportello. Questo per far fronte all'ultima tranche di esodi del 2005 nonché creare un gruppo di colleghi per sopperire alle contingenti necessità durante i periodi di particolare afflusso di clientela, ferie e malattie. A tal fine la banca contatterà alcuni addetti del settore amministrativo (circa 40) al fine di iniziare con loro un percorso in questo senso. Abbiamo richiesto ed ottenuto l'impegno dell'azienda di affrontare questa riqualificazione incentrandola nel rispetto delle situazioni personali dei singoli colleghi, predisponendo la formazione in aula, soprattutto per quanto riguarda la normativa di origine legislativa, inoltre l'accostamento alle nuove mansioni dovrà avvenire in modo graduale e con l'ausilio di un congruo periodo di affiancamento in una Filiale, limitrofa, dove ve ne sia la possibilità. Come Organizzazione Sindacale verificheremo che questi impegni vengano mantenuti nei fatti.

Filiale 78 Via XXV Aprile

Abbiamo sollecitato una risposta circa le nostre richieste avanzate nel precedente incontro, al fine di migliorare le postazioni di sportello della Filiale 78 (in attesa del nuovo Lay Out di Filiale). Ci è stato confermato che le stesse sono state accolte ed a breve verranno effettuate le relative modifiche.

RISULTATI DELL'AREA

Alla luce di quanto riportato dai Responsabili di Filiale, dopo la riunione tenutasi nei giorni scorsi con il Dott. Cunterio della Direzione Rete Regione Nord Ovest, abbiamo appreso che la nostra area presenta risultati negativi per quanto riguarda il “budget” infatti oltre la metà delle Filiali risulta in discostamento rispetto ai risultati attesi dall’Azienda. Abbiamo fatto presente ai nostri interlocutori che è sensazione comune, tra i colleghi, che la politica attuale della ricerca del risultato immediato ha provocato una assegnazione alle Filiali di “budget” troppo elevati rispetto ai momenti contingenti che tutti ben conosciamo. Inoltre alle Filiali non è dato sapere quali sono i costi imputati sui loro bilanci dalla Direzione Rete ed ancora se le attribuzioni di costi al conto economico per storni, retrocessioni ecc. concessi alla clientela gestita dai Centri Imprese, Corporate e Private (ma registrate dalla Filiale dove è radicato il conto) vengono poi attribuite al bilancio delle rispettive divisioni o rimangono a carico delle Filiali.

PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo messo poi in evidenza che l’attuale politica commerciale di Banca Intesa mirata solo al breve termine, ossia alla frenetica ricerca di risultati economici immediati, spesso si ritorce contro la stessa azienda e questo purtroppo lo percepiamo dai dati dei conti chiusi, sia come Area sia a livello di Istituto.

Inoltre le procedure adottate sono troppo frazionate e macchinose. Nel fare determinate operazioni occorre mnemonicamente attivare compilazioni di parti contrattuali reperibili in archivi diversi che certo non agevolano nel lavoro e quindi creano dispendio di tempo ed energie.

L’help desk fa solo da filtro ma spesso non risolve i problemi evidenziati.

Dobbiamo inoltre purtroppo constatare, come abbiamo sempre evidenziato, che nelle condizioni lavorative attuali la banca non si può attendere dai dipendenti una particolare opera di sviluppo commerciale che li vedrebbe coinvolti, tra l’altro, oltre che per il ruolo anche a titolo personale nei confronti della clientela.

“FERMO MACCHINE”

Abbiamo presentato le diffuse lamentele dei colleghi (nonché della clientela medesima) per quanto concerne i frequenti momenti di mancato funzionamento delle linee o di determinate procedure che, oltre ad esporci personalmente ai rischi delle mancate chiusure contabili entro l’orario di lavoro, ci espongono nei confronti della clientela anche per le onerose sistemazioni (sia in termini di tempo che di costi) che si devono affrontare per soddisfare alle rimostranze della clientela.

RUOLI NON COPERTI

Su nostra sollecitazione, siamo stati informati, che l’Area ha individuato i colleghi da inserire nei ruoli mancanti (Responsabili e Rop) ed ottenuto l’avallo della Direzione della Regione, è in attesa della delibera della Direzione Centrale.

Segreteria R.S.A. F.A.B.I.
BANCA INTESA Genova

Genova, 7 ottobre 2004