



Coordinamenti RR.SS.AA - Area Firenze e Casse e Area Toscana e Umbria

TRASUMANAR E ORGANIZZAR

In data 02/02 e 04/02 le OO.SS. del gruppo Intesa Sanpaolo hanno incontrato il responsabile del personale della Direzione Regionale di CRF, Antonio Federighi, ed i rappresentanti delle relazioni sindacali di Intesa Sanpaolo e Banca CR Firenze: Patrizia Ordasso, Natale Campanella ed Elisabetta Bianchi.

Gli incontri erano finalizzati ad illustrare i risultati della procedura di portafogliazione conclusasi di recente sull'intera popolazione delle filiali retail ed imprese, delle Aree Firenze e Casse -Toscana Umbria.

L'Azienda ha declinato l'informativa sulla procedura in modo parziale, enfatizzando il tema dei percorsi professionali che saranno ufficializzati a seguito di tale evento, eludendo invece il confronto su quanto emerso a seguito della simulazione in merito ai carichi di lavoro e di conseguenza alla congruità degli organici.

Una platea di circa 2.000 colleghi - prevalentemente della rete CRF - sarà interessata dall'attivazione del percorso professionale. Le posizioni suscettibili di miglioramenti in termini di inquadramento sono stimate in circa 700 su Firenze e Casse e 800 su Toscana-Umbria, essendo parte dei ruoli ricoperti da colleghi già inquadrati al livello massimo previsto per figura professionale.

La decorrenza del percorso per i colleghi CRF, come già noto, sarà non anteriore al 01/08/2009 per le figure professionali già codificate prima di tale data, mentre per le attribuzioni di ruolo successive si terrà conto della relativa data di assegnazione.

Ribadiamo che il percorso dovrà essere ufficializzato dall'azienda attraverso la consegna personalizzata di specifica lettera di attribuzione e che la stessa è in corso di predisposizione da parte delle competenti funzioni.

In merito al tema sopra evidenziato, le O.O.S.S. hanno sollecitato una soluzione in tempi brevi della casistica che riguarda alcuni lavoratori (ex rete ISP) già beneficiari di analoga normativa (ex accordo 29/01/2009) i quali non hanno ricevuto la predetta comunicazione ufficiale. Si sollecitano tutti i colleghi che rientrano nella fattispecie indicata a segnalare alle O.O.S.S. le posizioni non normalizzate.

Sulle "filiali imprese" l'armonizzazione del modello ISP ha ridefinito il ruolo precedentemente codificato in ambito CRF come addetto imprese, in un'articolazione maggiore che, oltre alla figura prima citata, prevede l'addetto amministrativo e lo specialista estero merci, ruoli ad oggi esclusi dal percorso di carriera previsto dalle normative citate.

Nella sostanziale laconicità di contenuti sono emerse dai colloqui le seguenti ulteriori considerazioni:

- le soglie numeriche minime per attribuire in filiale il ruolo di gestore risultano essere per i vari segmenti: 700 clienti per il family, 200 per il personal e 135 per lo small business. Per determinare l'inserimento in filiale di gestori aggiuntivi non rilevano i multipli delle soglie citate, bensì la rimodulazione dei raggruppamenti omogenei di clientela in termini di peso specifico della stessa, dove per peso specifico si intende una non meglio precisata complessità operativa del cliente;
- i clienti del segmento personal/small business che per numero e pesatura non sono tali da definire un portafoglio congruo e pertanto insufficienti a determinare l'inserimento in filiale di un gestore, sono ricondotti alla titolarità del Direttore di Filiale;
- sempre dai risultati della portafogliazione, a detta dell'Azienda, sul nostro territorio si evince un lieve soprannumero del personale che attiene al segmento personal, mentre risulta da incrementare l'organico dei segmenti family e small business;
- sulla rete ISP e CRF è stata già programmata a marzo 2010 una nuova simulazione per ottimizzare il numero degli assistenti alla clientela;
- slittano alla seconda metà del 2010 o a data da destinare le cosiddette sinergie interne, ventilate in occasione del precedente incontro di semestrale, che prefigurano possibili accorpamenti tra le filiali della rete; questo rinvio genera particolari tensioni sui P.O. per i quali le decisioni in merito agli organici erano state rimandate in funzione di tale evento;
- durante l'incontro è stata ufficializzata la delibera di assunzione di 55 risorse nell'intera Direzione Regionale che vanno a sommarsi alle 45 assunzioni deliberate nei mesi di novembre/dicembre.

* * * * *

Le scriventi O.O.S.S. esprimono una sostanziale non condivisione rispetto a metodi di "ottimizzazione" degli organici che nella presunta oggettività nel definire portafogli omogenei e sostenibili carichi di lavoro, appaiono avulsi dalla situazione contingente delle filiali.

Alle stesse logiche si ispira il progetto avviato sperimentalmente nelle agenzie di maggiori dimensioni, dove viene "forzosamente" incoraggiato, talora con risvolti ed esiti paradossali, l'utilizzo da parte della clientela degli "atm evoluti", che ovviamente a fine giornata necessitano dell'intervento di quadratura e contabilizzazione di due operatori.

L'equilibrio tra la ricerca di continui "efficientamenti" e il mantenimento di standard di qualità del servizio complessivo offerto, risulta da tempo incrinato con piena cognizione non solo dei colleghi ma anche della clientela, come dimostrano le percentuali di abbandono di quest'ultima.

Si tratta, "nella nostra visione di parte", di una evoluzione non invertibile con il "pannicello caldo" dell'iniziativa dell'"acquisition weeks" e con il rilancio dei monitoraggi capillari sui punti operativi che misurano la "produzione settimanale"!

Lo ribadiamo fin da ora: l'azienda ha strumenti e procedure per acquisire in tempi rapidi i flussi commerciali che provengono dalle unità operative. Rifiutiamo ed osteggiamo qualsiasi monitoraggio che abbia finalità di indebite pressioni commerciali sul personale.

Non subordiniamo alle risultanze della portafogliazione la denuncia delle carenze di organico della rete, ma senza dubbio una maggiore trasparenza su metodi e risultati avrebbe consentito un confronto più costruttivo.

Non sono conciliabili con una normale operatività l'esistenza diffusa di portafogli family che assommano oltre 1.000/1.200 "teste", solo perché le stesse risultano in termini di metodologia aziendale "equivalenti" a numeri sensibilmente più bassi.

Appare inoltre evidente che per alcune figure professionali, e ci riferiamo in particolare ai gestori small-business, il ribilanciamento scontrerà oltre alla carenza di risorse l'assenza di professionalità che non possono essere improvvisate dall'oggi al domani.

Per i colleghi part-time vanno rimodulati i portafogli clienti, che non possono essere dimensionati alla stregua dei portafogli assegnati ai colleghi a tempo pieno.

Con riguardo al dato quantitativo delle nuove assunzioni come è possibile valutarne la portata se non viene fornita alcuna precisazione circa la forma di tali assunzioni (tempi determinati/apprendisti...), l'allocazione delle stesse sul territorio, il dato sulle fuoriuscite collegate alla scadenza dei contratti a termine, delle maternità e dei pensionamenti?

E' evidente che in tal modo qualunque dato fornito diventa strumentale!

Da parte nostra, oltre a ribadire la necessità delle assunzioni sulla rete, riteniamo che sia urgente la stabilizzazione totale dei tempi determinati.

* * * *

E' necessario un confronto orientato maggiormente alla trasparenza, ai contenuti e alla tempestività dell'informativa, in assenza delle quali il proposito di questa Direzione Regionale di mantenere relazioni sindacali improntate alla periodica consultazione e ad un clima cordiale, risulta mera forma che non giova né ai colleghi, né all'azienda.

Sul piano più strettamente operativo riteniamo indispensabile un rafforzamento dello staff degli specialisti del personale per affrontare e dare veloci soluzioni alle problematiche amministrative e gestionali che emergono dalle richieste dei colleghi.

Firenze, 08 febbraio 2010

I Coordinamenti RR.SS.AA di Area Firenze e Casse e Area Toscana e Umbria