



## 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**