

Notizie flash

In questo
numero

Aggiornamenti da Banca dei Territori e ...non solo

- ✓ **Indennità ruoli ex accordo percorsi professionali e indennità sostituzione**
- ✓ **Pressioni commerciali**
- ✓ **Barometro di filiale, Feedback 180°, questionario NPS**
- ✓ **Procedura nuovo sportello web**
- ✓ **Filiali Flexi giorni di chiusura, variazioni orari sportello**
- ✓ **Prodotto di finanziamento per aspettativa non retribuita**
- ✓ **Ridenominazione ruolo assistente alla clientela**

**Non perderti il
prossimo numero
dedicato alla
nuova formazione
digitale e al
lavoro flessibile**

Indennità ruoli ex accordo percorsi professionali e indennità sostituzione

L'Azienda ha confermato che con il mese di **novembre** verranno messi in pagamento gli arretrati dovuti (al netto degli anticipi già effettuati) e da quel mese in poi il processo di erogazione andrà a regime per tutti i tipi di indennità previste dall'accordo sindacale sui percorsi professionali.

Sono in corso ancora gli approfondimenti relativi a quanto spettante in alcuni casi di colleghe assenti per maternità per le quali l'eventuale erogazione sarà operata nel mese di gennaio 2017:

Il 30 settembre sono scaduti i termini per l'inserimento delle **indennità di sostituzione del 2015**. L'Azienda ci ha confermato che gli inserimenti sono stati monitorati, verificati in ciascuna direzione e ritiene che si siano conclusi correttamente.

Per quanto concerne invece i ruoli previsti **dall'accordo sui percorsi Isgs**, l'Azienda ha confermato che sono in corso le attività volte a censire in Sap la figura professionale destinataria dei trattamenti, cui seguirà il calcolo della complessità e la comunicazione della stessa ai colleghi interessati. A oggi non sono ancora quantificabili i tempi di realizzazione del processo.

Pressioni commerciali

Sarà calendarizzato un incontro di Comitato Welfare di aggiornamento sulla materia. L'Azienda ha anticipato che è in fase di avvio un ulteriore intervento formativo destinato ai direttori di area e gestori del personale finalizzato a migliore conoscenza del contratto II livello con un focus sugli accordi ruoli professionali e clima aziendale. **Dopo le numerose sollecitazioni da noi fatte l'Azienda ha colto la necessità di ritornare sulla comprensione dei termini degli accordi in questione e sulla gestione attenta dei percorsi anche al fine di evitare penalizzazioni non volute e di migliorare il clima.**

Barometro di filiale, Feedback 180°, questionario NPS

Abbiamo richiesto un incontro ad hoc per approfondire:

- le caratteristiche di Barometro, le sue finalità, date le sollecitazioni anche improprie alla sua compilazione e i rischi di perdita dell'anonimato;
- le modalità di restituzione delle risultanze di Feedback 180° (questionario somministrato ai direttori avente a oggetto lo stile di leadership dei direttori di area) che hanno generato perplessità sull'effettivo anonimato *di fatto*;
- le finalità e modalità di comunicazione dell'indagine di customer satisfaction denominata NPS che risulta potenzialmente distorsiva dei dati del SeiOK, quindi negativamente impattante sulla scorecard e infine sul Premio variabile di risultato.

Riteniamo fondamentale una chiarezza su questi aspetti che entrano a pieno titolo nei meccanismi che contribuiscono a peg-

giornare il clima aziendale e pregiudicano l'applicazione del contratto di secondo livello.

Procedura nuovo sportello web

L'Azienda ha illustrato il percorso di rilascio delle nuove procedure di sportello che hanno coinvolto dapprima 140 filiali cui proprio oggi se ne sono aggiunte 130. L'Azienda ha prodotto materiale formativo a supporto del cambiamento e affidato alle Direzioni regionali la gestione di supporto al roll out. Un gruppo di lavoro interfunzionale monitora i problemi, mentre l'Help Desk ha indicazioni di fornire supporto del cambiamento con priorità. Per un mese dall'avvio viene mantenuta la dualità delle procedure. **Abbiamo sottolineato quanto sia importante facilitare il più possibile fin da subito, con adeguato supporto di tutte le strutture interessate, l'utilizzo delle nuove procedure onde evitare che il passaggio definitivo a nuovo colga impreparati i colleghi.** Come sempre siamo a disposizione per segnalazioni sullo svolgimento del processo.

Filiali Flexi giorni di chiusura, variazioni orari sportello

Le filiali flexi rimarranno chiuse i giorni di sabato 24 e 31 dicembre prossimi.

L'Azienda ha consegnato un elenco di ulteriori 22 filiali che avranno variazioni di orario del servizio di cassa o saranno trasformate in sportello solo consulenza con decorrenza 7 novembre.

Prodotto di finanziamento per aspettativa non retribuita

Il prodotto di finanziamento richiedibile a fronte di periodi di aspettativa non retribuita introdotto con il contratto di secondo livello finalmente è in dirittura di arrivo: Dsi sta preparando l'applicativo necessario al dipendente per richiedere il prestito tramite struttura personale di riferimento.

Ridenominazione ruolo assistente alla clientela

L'Azienda ha dichiarato che sono in corso valutazioni per la ridenominazione del ruolo di assistente alla clientela alla luce dell'attuale modello di servizio. Il nome non è ancora definito, ma dovrebbe andare a rispecchiare il novero delle complessive attività che svolge oggi l'assistente alla clientela.

Non perderti il prossimo numero con aggiornamenti su nuova formazione digitale per la rete, lavoro flessibile, direttiva UE sui mutui e molto altro...

Visita il sito [UilcaIS](http://uilcais.it) e non esitare a contattare i quadri Uilca ([apri qui l'elenco](#))