



Sondrio, 5 agosto 2015

## PROGETTO CuRva ... POCHI PASSI

Il 30 luglio scorso è proseguito il confronto con l'Azienda in merito all'applicazione e ricadute del **Progetto CuRva** avviato con l'inizio del corrente anno. Alla delegazione, completa ed al massimo livello, formata dai Rappresentanti della Direzione Risorse Umane si sono associati i dirigenti della Direzione Organizzazione e Progetti per l'Innovazione e della Direzione Programmazione Commerciale, Pricing e Prodotti.

In apertura dei lavori l'Azienda ha fatto cenno alla chiusura di un limitato numero di filiali (sei), alla revisione in alcune filiali degli orari di apertura/servizio, al particolare focus dedicato al comparto Estero. Il tutto con l'intento di intercettare al meglio le esigenze dei clienti ed ottimizzare le risorse disponibili.

Un ulteriore focus è stato dedicato alla tematica della "certificazione delle competenze/ruoli" promosso da FBA (Fondo Banche e Assicurazioni) con riferimento agli orientamenti europei (EQF – qualificazione dei ruoli focus 2020). E' stato sottolineato come l'Italia sia in questo ambito all'avanguardia ed anche il nostro Gruppo intende dedicare particolare attenzione al progetto, avviando un'indagine anonima presso un campione significativo di personale per capire quale livello di disponibilità e quale sensibilità è possibile riscontrare fra i colleghi.

Su tale argomento, in particolare, ci riserviamo un intervento informativo ad hoc in quanto, nell'ambito della certificazione dei ruoli vi sono sottesi alcuni elementi di criticità che, a prescindere dagli esiti dell'indagine aziendale, riteniamo opportuno il collega abbia ben presente e sui quali come organizzazioni sindacali vorremmo poter fare una riflessione con l'azienda.

Si è quindi avviato il confronto/scambio che si è svolto con intensità e su diversi argomenti, anche se il tema centrale è stato quello della portafogliazione e delle problematiche alla stessa riferite:

1. **Lettere di incarico ricevute ad inizio anno:** l'Azienda conferma che nelle lettere in questione non vi era alcun intento demansionatorio e, **rispondendo ad una specifica richiesta delle Organizzazioni Sindacali**, è stata comunicata l'avvenuta variazione del manuale di Gruppo n. 134 (Ordinamento Organizzativo) nella parte relativa alle funzioni e supporto operativo delle figure dei gestori retail e dei gestori imprese retail, integrandolo con l'inserimento della specifica "anche di natura contrattuale" riferita all'operatività di sportello. Potrà apparire come un aspetto di secondaria importanza ma l'aver assegnato a questi gestori, anche funzioni di supporto operativo, comprese le mansioni di cassa, aveva creato dubbi interpretativi fra i colleghi, principalmente Quadri Direttivi, ai quali, in qualche caso, è stato richiesto di svolgere, pure se saltuariamente, mansioni di cassa. Mansioni che, come noto, appartengono contrattualmente al personale delle Aree Professionali e non ai Quadri Direttivi.
2. **Action room e reportistica su telefonate in entrata:** L'Azienda comunica che nella Action Room troveranno posto anche gli esempi positivi e non solo quelli negativi. Questo risponde solo parzialmente a quanto da noi richiesto. La nostra richiesta, infatti, si fondava sul presupposto che l'action room non dovesse essere gestita come una sorta di gogna mediatica, quindi non utilizzata come vetrina di pubblico ludibrio. Anche sulla registrazione delle telefonate. Ci era stato ribadito nel precedente incontro che le registrazioni non riguardavano il contenuto delle telefonate ma il numero e la durata di quelle solo in entrata, in quanto si ritiene opportuno e necessario capire quanta parte del nostro lavoro è

assorbita dalla relazione telefonica con il cliente. Abbiamo tuttavia l'evidenza che tali registrazioni non riguardano solo quell'aspetto ma sono presenti anche rappresentazioni grafiche che oggettivamente poco sembrano avere a che fare con gli obiettivi dichiarati: "chiamate esterne non risposte" e "chiamate esterne risposte in ritardo". La risposta avuta dal Dott. Fiorino sull'argomento: - "Si considera essenziale capire quanti clienti tentano di entrare in contatto con la banca.." - lascia, a dir poco, perplessi in quanto è tutta da dimostrare la tesi per la quale frotte di potenziali clienti ci contattano per fare affari con noi, mentre è un fatto certo e acclarato il pedante e ossessivo controllo e stress che questi ulteriori strumenti statistici mettono in campo. Peraltro abbiamo anche la singolare circostanza della presenza di numerose filiali nelle quali vi sono più telefoni che persone. Sul "dimagrimento" del numero dei telefoni, in conseguenza con quello degli organici, ci è stato assicurato l'intervento (ovviamente nel senso della riduzione dei telefoni e non certo dell'aumento delle persone), mentre sul resto, anche se viene ribadita la volontà di voler eliminare le interpretazioni distorte, la lettura univoca che in filiale viene data è quella da noi evidenziata.

3. **Adeguatezza degli organici/Personale assegnato:** il periodo delle ferie sta facendo ulteriormente emergere elementi di forte criticità già presenti in altri periodi dell'anno, aggiungendo alla complessità del problema l'ulteriore aggravio del periodo, soprattutto nelle realtà di minori dimensioni. Abbiamo fatto presente all'azienda che l'inserimento di nuovi colleghi in realtà sottodimensionate diventa in certi casi un problema piuttosto che una soluzione a causa del tirocinio da effettuarsi sul posto e in piena attività lavorativa. Da qui la necessità di un periodo, anche se breve, di tirocinio in aula.
4. **Portafogliazione-sostenibilità:** Sul tema, la delegazione aziendale ha posto in evidenza il miglioramento dei processi produttivi dell'intera Struttura riscontrato nel secondo trimestre e ha comunicato la particolare attenzione dedicata al miglioramento della funzionalità/sostenibilità degli adempimenti/procedure tecniche, ad esempio con l'estensione alla contrattualistica della firma grafometrica e all'efficientamento di alcuni processi nelle direzioni centrali utili a liberare qualche risorsa per la rete.  
Come organizzazioni sindacali abbiamo invece messo nuovamente in evidenza le numerose **incongruenze** presenti nella "costruzione" dei portafogli, in particolare per quanto attiene alle competenze richieste e quelle effettivamente detenute dai colleghi incaricati. Un'ulteriore segnalazione è stata fatta sul cosiddetto "gruppo familiare", in particolare il riferimento va alla "spezzettatura" presso diversi gestori di gruppi familiari che invece andrebbero valutati per il merito creditizio nel loro insieme e sui quali ci è stata assicurata una specifica riflessione.  
Il tema della costruzione dei portafogli si lega alla possibilità da parte delle Direzioni Territoriali di poter operare degli aggiustamenti, riassegnando in modo funzionalmente più corretto clienti erroneamente o impropriamente portafogliati dagli algoritmi di un programma del sistema informatico. Tale possibilità è, nella pratica, già nelle disponibilità delle Direzioni Territoriali, anche se si ritiene, sul versante organizzativo aziendale, di non dover eccedere con tali interventi per non "compromettere" il bilanciamento dei portafogli assegnati.  
A nostro avviso, tuttavia, considerata la rilevante porzione (30%) di clienti non portafogliati che sono assegnati in gestione trasversale a tutto il personale della Filiale e considerate le carenze di cui si è già detto, tale equilibrio risulta già compromesso e quel principio di sostenibilità del quale, ci viene riferito, si è tenuto conto nella costruzione dei portafogli, risulta un riferimento più teorico che pratico. Ragione per la quale in molte filiali, segnatamente in quelle di dimensioni più contenute, si stanno attuando, quasi in forma di autodifesa, pratiche organizzative che, ignorando le rigidità che la portafogliazione vorrebbe imporre, seguono il precedente "modus operandi".  
Sarebbero, quindi auspicabili, a nostro avviso, tutti quegli interventi ritenuti necessari da parte delle Direzioni Territoriali le quali, sentiti i responsabili delle agenzie, avrebbero gli elementi per fare le opportune valutazioni.
5. **Area del Credito:** quanto appena detto circa la sostenibilità dei portafogli, assegnati e non, trova una sua concreta espressione nel cosiddetto "stato azzurro" delle pratiche in rinnovo o per qualche motivo da dover rivedere. Questo stato, contrapposto al colore verde che invece identifica le

posizioni regolari, dovrebbe evidenziare la necessità di una loro sollecita sistemazione. Tuttavia, mentre in passato veniva dato un certo lasso di tempo, oggi il sistema non appena rileva anche una sola pratica in “stato azzurro” blocca immediatamente l’intera operatività di filiale. Comprendiamo l’importanza del tema della “validazione del rating”, processo da tempo avviato dal Gruppo anche con l’intento di ottenere miglioramenti dei ratios patrimoniali. Tuttavia il problema non è dato dalla singola pratica ma dal fatto che, molto spesso, proprio per le ragioni fin qui sostenute, le pratiche in questo stato sono a volte numerose e il blocco indiscriminato genera fra i colleghi soltanto una assurda quanto inutile percezione punitiva. Ci è stato fatto presente dall’Azienda che, sull’argomento, ha promosso una riflessione e, a quanto ci risulta, ha già prodotto una modifica operativa.

6. **SOT – sostituto operativo temporaneo**: su questa particolare figura è stata fatta nel corso della riunione di commissione un approfondimento in quanto ci viene segnalato, in occasione della sostituzione di responsabili di filiale, un oggettivo problema di attribuzione di poteri e compiti non ben chiariti. Ci è stato riferito che questa figura non è un vice del responsabile, perché tale figura non è prevista ma è colui (o colei) che, in caso di breve assenza del titolare, lo sostituisce con limitate funzioni. Crediamo che sull’argomento si debba ritornare con un focus specifico in quanto le argomentazioni e gli esempi forniti non rispondono a due domande/riflessioni:
- a) Cosa succede quando l’assenza del titolare si protrae per più di due giorni e fa venir meno quelle consegne verbali che il titolare darebbe al suo (SOT)toposto e sulle quali ci ha a lungo intrattenuto il Dott. Danesino;
  - b) Un’organizzazione di filiale che non prevede la figura stabile di un sostituto è un’organizzazione zoppa (peraltro siamo anche in presenza all’interno del gruppo di contratti aziendali che tale figura la prevedono) che genera soltanto dubbi e confusione di responsabilità ed è tendenzialmente destinata a non trovare persone disposte a “immolarsi”.

La prossima riunione della *Commissione Tecnica Paritetica per l’attuazione del Progetto CuRVa* è schedulata per settembre ed è prevista la presenza di un responsabile di Direzione Territoriale.

Cordiali saluti.