

# Intesa Sanpaolo: ennesima riorganizzazione del modello di servizio

Siamo all'ennesima riorganizzazione del modello di servizio che vede la chiusura di oltre la metà delle Filiali del "territorio personal", giustificata dall'obiettivo di una specializzazione e conseguente risegmentazione della clientela.

Pur condividendo la logica di questo modello, resta il timore che i tempi ristretti utilizzati per la sua realizzazione possano comprometterne la stessa attuazione, con particolari ricadute sul territorio Retail.

Appena un anno fa ne assistevamo ad un'altra, che ha visto il ritorno nel retail di una parte di Aziende che erano nei Portafogli della Filiali Imprese, che ci venne illustrata come un passo importante connotato dalla presenza in una Filiale **di almeno due Gestori Aziende Retail**, figura che attende ancora di essere normata.

Con questa organizzazione targata 2020 assistiamo, da un lato ad un aumento di gestori Aziende Retail (figura come già detto ancora da normare dal 28/1/19) a seguito del dimensionamento della clientela da seguire e, nel contempo – senza un annuncio vero e proprio – ad un mutamento del modello originario, che ne prevedeva almeno 2 per Filiale, nascendo anche in piccole Filiali un portafoglio Aziende con un unico gestore (gestore Aziende retail), e senza potenziamento della rete.

Intanto, viene introdotta la figura del gestore che segue la clientela **Lower Affluent** con portafoglio statico di massimo 180 clienti, mentre i gestori Privati – che avranno un portafoglio dinamico – rischiano di essere in un numero così

esiguo che in alcune filiali di piccole medie dimensioni è pari all'unità (1).

Senza dover ulteriormente sottolineare che i colleghi individuati per ricoprire il ruolo "Lower Affluent" nella maggior parte dei casi **non hanno la formazione idonea** e rischiano – in un campo così delicato come sono gli investimenti – di cadere in qualche errore o di fornire una consulenza non "appropriata".

A questo si aggiunge che in alcuni casi si rischia anche di non avere delle **postazioni idonee** per lo svolgimento dell'attività lavorativa, o addirittura di non averle affatto.

Una partenza raffazzonata per un modello ambizioso, che necessita di un numero maggiore di gestori nella filiale retail per poter rispondere alla clientela che si riverserà sulla Rete che, prima poteva contare su più di un gestore ed oggi rischia di andare in tilt se l'unico gestore di questa clientela massiva (non rientrante nella segmentazione dedicata) dovesse fruire di ferie, o assentarsi per qualunque altro motivo.

Un ultimo accenno alle **lettere inviate alla clientela**, che, oltre ad essere fraintese dalla stessa clientela (come se chi avesse seguito fino a ieri il cliente non fosse adeguatamente attento o preparato), riportano indicazione inesatte; infatti in alcune di esse è errato non solo il nome del gestore a cui era stato assegnato, ma anche il territorio commerciale di riferimento.

*Certi che l'azienda condivide le nostre preoccupazioni, auspichiamo che ponga in essere tutte le iniziative atte a tranquillizzare i lavoratori.*

*Napoli, 20 Gennaio 2020*

**I COORDINATORI RRSSAA  
AREA CAMPANIA E AREA NAPOLI E PROVINCIA**

Scarica il volantino

---

# **UnipolSai: ennesima riorganizzazione dell'Area Sinistri**

Lo scorso 15 gennaio la Direzione Sinistri ha presentato l'ennesima riorganizzazione dell'Area con impatti sia sulla Rete Territoriale sia sulla Liquidazione Direzionale, con spostamento di carichi di lavoro e riconversioni professionali.

Un cambiamento maturato nel corso dei mesi, senza aver minimamente coinvolto i lavoratori nel processo di elaborazione, illustrato nell'incontro sindacale con una documentazione incompleta e con alcune incongruenze (le slide iniziali consegnate soltanto un giorno prima e la seconda parte consegnate, addirittura, ad incontro concluso).

Tale cambiamento, tra l'altro, matura in un tessuto lavorativo, quello dei sinistri, da tanti anni attraversato da problematiche rimaste a tutt'ora prive di concreta risoluzione, nonostante le molteplici evidenze da parte delle rappresentanze sindacali.

Nel prendere atto degli intendimenti dell'Impresa, abbiamo evidenziato, fin da subito, forti perplessità emerse rispetto a:

- sostenibilità dei carichi di lavoro nelle UL Territoriali;
- potenziale deprofessionalizzazione per alcuni profili liquidativi;
- incertezza su quali attività permarranno nelle Strutture Amministrative e nel Contact Center (Sertel);
- ricorso ad appalti ed automazioni.

Inoltre la Direzione non ha fornito alcuna indicazione su tempi e modalità degli spostamenti (colloqui, job posting, raccolta disponibilità, "imposizioni", etc.) né sui percorsi formativi per i colleghi adibiti ad altra mansione.

A fronte della carente e tardiva presentazione del progetto da parte dell'Azienda, a tutela di tutti i lavoratori coinvolti, è stato necessario fissare un ulteriore incontro che si terrà mercoledì della prossima settimana, allo scopo di approfondire i molteplici elementi che abbiamo già provveduto a richiedere formalmente alla Direzione.

Nel frattempo, invitiamo a prendere visione dei documenti allegati (approfondimenti saranno previsti per gli elementi riguardanti: Contact Center di Pas; Liquidazione Over di Linear), facendo pervenire le vostre valutazioni.

**Rappresentanza Sindacale Gruppo Unipol  
First CISL – Fisac CGIL – Fna – Snfia –  
Uilca UIL**

---

**ALLEGATI:**

- Adeguamenti organizzativi
- Cambiamenti organizzativi

Scarica il volantino

---

# Popolare di Bari: caos calmo

**C'è una grande confusione.**

La banca è lacerata da lotte intestine e, nel caos che ne consegue, chiunque abbia anche un briciolo di potere si sente legittimato a condotte arbitrarie ed ad essere sprezzante di norme e regolamenti.

La Banca non ha ancora individuato un percorso: celebri consiglieri e famigerati dirigenti vanno via a breve distanza dall'incarico, si vive alla giornata con pesantissime pressioni commerciali e violazione dei diritti individuali e chi ne paga le conseguenze più pesanti sono i dipendenti e finanche i clienti.

**C'è un gran bisogno di chiarezza.**

Assistiamo, invece, a riorganizzazioni di pezzi d'azienda frutto di iniziative soggettive e prive del dovuto confronto sindacale, delle quali non si capisce se siano improvvisate o anticipatorie di un futuro che verrà.

Si continua a traslocare attività di direzione centrale tra le varie sedi di Bari, Potenza, Teramo, senza il preventivo e necessario confronto con le OO.SS., eludendo così i termini dell' Accordo di Fusione.

La gestione del Personale è di fatto scippata dalle strutture commerciali, con un Servizio Personale completamente svuotato delle sue funzioni e relegato ad un ruolo di facciata, ora trincerato dietro presunte posizioni ABI, ora erto a interprete autentico delle norme.

**In questo scenario resta ancora irrisolta la questione**

**principale e vitale: qual è il futuro prossimo di questo Gruppo bancario?**

**Sarà in grado di risolvere i problemi lo stesso livello che li ha generati?**

Dopo anni di bilanci negativi, di vendite di pezzi di attivo e di sacrifici economici richiesti al Personale nel tentativo, purtroppo vano, di risollevare il conto economico della banca, in un singolare gioco di alternanze, la governance è di fatto sempre la stessa.

Ci chiediamo quale sia la posizione degli Organi di Vigilanza rispetto ad un' Azienda e ad un Gruppo molto importante nel panorama bancario italiano e del Mezzogiorno

Non accetteremo che vittime sacrificali di questi giochi di finanza e di potere siano ancora una volta i lavoratori e le lavoratrici che, dopo aver già fatto sacrifici importanti per tentare di salvare la Banca e con essa il proprio posto di lavoro, saranno con molta probabilità coinvolti nell'ennesimo processo di riorganizzazione, questa volta camuffato dalle diciture "*riposizionamento strutture di direzione*" e "*reingegnerizzazione del business*".

Non ci stiamo più a questo gioco al massacro, abbiamo già dato e lotteremo con tutta la nostra forza per la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori e per il mantenimento dei livelli occupazionali nelle banche del Gruppo BPB.

*Bari, li 6 maggio 2019*

**Segreterie OdC**  
**FABI    FIRST/CISL    FISAC/CGIL    UILCA    UNISIN**  
**Gruppo Banca Popolare di Bari**

## **BNL: missione compiuta!**

Caos in agenzia: trasferimenti a pioggia e cambi di ruolo indiscriminati. Primo effetto: clientela disorientata.

*“Io ne ho viste cose che voi umani non potreste immaginarvi...”* non può che iniziare con la citazione del celebre monologo dell'androide di Blade Runner questo comunicato inerente alla Riorganizzazione che sta vedendo in queste settimane le sue prime fasi attuative.

Affermare *“lo avevamo detto”* – tanto da far scrivere in calce al verbale di chiusura della procedura (secondo le previsioni del CCNL) la contrarietà sindacale – è pleonastico. La Banca sta compiendo in assoluta autonomia le sue scelte (già non convincenti su carta!) e i risultati sono evidenti nella loro drammaticità, malgrado quanto le OOSs siano riuscite a impedire.

Un esempio: **è stato respinto l'attacco all'accordo sul pendolarismo**, preservando non solo le indennità ma anche le tutele particolari (si pensi solo alle mamme con figli fino ad 8 anni di età) che sono patrimonio specifico della nostra azienda frutto di conquiste sindacali che vanno ben oltre le previsioni di legge e contratto.

Allo stesso modo, **abbiamo osteggiato e continuiamo a respingere l'idea di mantenere aperta una succursale con un unico addetto presente.**

La banca ha scelto una strada che prevede trasformazioni nel modello di agenzie (passando a filiali e succursali) e con esso il taglio di diverse posizioni di direttore di agenzia con il conseguente cambio di ruolo per numerosi colleghi. Il

tutto imponendo ritmi accelerati sulle previsioni attuative. Ma ciò cui stiamo assistendo va ben aldilà di ogni più funesta previsione.

Minimizzare il grido di protesta che viene da tutti i territori attraverso le nostre rappresentanze, sarebbe un errore fatale. Quel grido è la consapevolezza che con tanta indeterminazione, faciloneria, confusione e soprattutto umiliando il personale non si crea alcuna buona premessa per ottenere i risultati che i vertici auspicano.

È sempre accaduto che per esigenze organizzative le persone fossero spostate o il ruolo modificato: la risposta dei colleghi è sempre stata data con senso di responsabilità!

Le lavoratrici e i lavoratori non solo hanno supportato (e sopportato), ma **spesso hanno addirittura trovato soluzioni alle innumerevoli inefficienze** che negli anni si sono verificate e avvengono ancora oggi, anche per colpa di riorganizzazioni miopi e poco centrate.

**Quattro slide non fanno un processo operativo corretto ed efficiente! Non danno di per sé un buon servizio alla clientela! Neanche a quella meritevole!**

Eppure, i colleghi sono stati lì a testa bassa.

Durante le varie ristrutturazioni è successo di tutto, perfino accordi disattesi e percorsi di carriera non riconosciuti in maniera più o meno surrettizia. Ma in questi giorni si sta inaugurando una stagione di arroganza e incertezza nei confronti del personale che non ha precedenti!

La quasi totalità dell'organico di varie filiali viene spesso cambiata in un colpo solo! Anche quando ciò non è dovuto a cambi ruolo, assistiamo ad avvicendamenti **senza senso**, almeno **senza senso evidente** e sicuramente **senza buon senso!**

Per non parlare del mancato rispetto da parte della Banca della sua stessa normativa visto che la circolare sulla mobilità parla di forma scritta per quanto riguarda il

trasferimento in altra unità produttiva!!

**E ancora: cambi di ruolo** con conseguente uscita dal percorso comunicati al volo dai Direttori di Filiali o dai DGA. **Budget elevati** a livelli fuori da ogni contesto di mercato in agenzie che in alcuni casi hanno visto dimezzare il numero dei gestori. **Portafogli “imbottiti” di NDG** a tal punto che se un collega dovesse attenersi al numero minimo di incontri annuali che vuole la Banca dovrebbe incontrare 10 clienti al giorno!

Superfluo evidenziare come tutto ciò generi, notevoli costi anche in termini di indennità di pendolarismo (sì, proprio quello che volevano tagliare e abbiamo difeso!) in una fase in cui ci è stato abbondantemente e continuamente ripetuto che bisogna contenere i costi (non scorderemo i sacrifici richiesti al personale nella riorganizzazione 2016 per molto tempo!).

Meno superfluo è, a nostro avviso, denunciare il disorientamento che questo caos provoca nella clientela che vede in un solo colpo svanire tutti i propri punti di riferimento in agenzia. Qualche cliente ha temuto una retata della polizia quando non ha trovato alcuno dei volti noti in Agenzia.

**L'unica discontinuità invocata dal Sindacato, ovvero quella riguardante i manager che ci hanno portato a questo, non c'è stata!**

In compenso nel nome della discontinuità la Banca ha azzerato intere agenzie! Con buona pace di NPS e NSS!

Non ci risulta che i risultati vengano da mondi astratti, ma dalla clientela alla quale – meritevole o no, che sia direct, hybrid o altro – dobbiamo fornire un servizio efficiente e competente.

Una strada per ottenerli passa attraverso un personale motivato e rispettato; non è un caso che dipendenti soddisfatti, partecipi e coinvolti portino valore all'azienda.

Sono le persone il vero fattore critico di successo, ancor prima degli investimenti nelle nuove tecnologie.

Per lo stesso motivo le Direzioni Risorse Umane fatte di persone giuste al posto giusto hanno una funzione strategica.

Coloro che di questo non si occupano, le menti illuminate che hanno pensato a queste misure, così come quelle geniali che le stanno attuando, hanno pensato al possibile effetto boomerang? O dobbiamo pensare che sia questo il vero indichiarabile obiettivo?

Tutto ciò avviene in un contesto in cui le Risorse Umane, a livello centrale e periferico, appaiono condizionate e subordinate alle direzioni business!

La concorrenza nel settore è agguerrita più che mai e il mercato è saturo.

Per essere competitivi abbiamo necessità di competenze tecniche e digitali soggette ad una frenetica obsolescenza; quindi per garantire all'azienda un futuro non si può prescindere dallo sviluppo professionale dei colleghi coniugando esigenze individuali, inclinazioni e obiettivi aziendali.

Ma non vediamo alcuna strategia, alcuna maturità. Siamo di nuovo a stigmatizzare il comportamento delle cordate che muovono i meccanismi di BNL e che mancano di una visione. **Senza una visione non si può portare alcuna barca in alcun porto!**

**Chiediamo un immediato cambio di rotta che passi per:**

- **chiarezza sulla messa a terra degli obiettivi della recente riorganizzazione;**
- **impegno sulla distensione del clima aziendale;**
- **chiarezza sulla strategia di posizionamento aziendale e non solo sulle tattiche ad essa legate ma che non consentono di avere una veduta organica d'insieme;**
- **certezze sul futuro stesso della NOSTRA azienda.**

Su questi punti le Organizzazioni Sindacali chiedono un incontro con i Vertici aziendali.

**Le Segreterie di Coordinamento Nazionale Gruppo BNL**

**FABI**

**FIRST/CISL**

**FISAC/CGIL**

**UGL**

**UILCA**

**UNISIN**

Scarica il volantino

---

# **BNL: verso la trasformazione in azienda digitale**

Il 30 Novembre 2018 è scaduto il protocollo firmato il giorno 22 dicembre 2016.

Nel corso della presentazione al Sindacato della nuova riorganizzazione della BNL, è stato esposto un piano che delinea, ancor più che in passato, **una trasformazione di gran parte della nostra azienda in strutture di consulenza digitale.**

Questi nuovi mestieri, unitamente a tutto ciò che di digitale già esisteva in BNL, rendono sempre più necessaria una attenta valutazione da parte delle scriventi Organizzazioni Sindacali sul nuovo modello che vuole proporre la nostra Azienda e tutte le ricadute in termini di riconversione, inquadramenti, turni: dunque una particolare attenzione a tutto ciò che attiene il clima e la qualità del lavoro.

Per questi motivi riteniamo che si debba aprire un tavolo specifico per trattare prospettive, conseguenze e garanzie che

questo nuovo modello organizzativo prevede.

Vista la portata degli interventi, il nuovo protocollo dovrà necessariamente essere esteso a tutto il nuovo mondo Direct, e dovrà contenere soluzioni innovative capaci di attenuare, se non eliminare quelle tipicità negative che questi mestieri prettamente digitali, se non ben organizzati e normati, si portano dietro.

Sicuramente il lavoro a cui saremo chiamati non potrà che passare attraverso un attento studio di questi nuovi modelli e, conseguentemente, attraverso l'ascolto delle esigenze di tutti i lavoratori interessati anche attraverso assemblee dedicate.

Vista l'importanza crescente di queste strutture e il valore che necessariamente dovranno contenere gli accordi, faremo sì che non si giunga a conclusioni affrettate ma, al contrario, ci adopereremo alla costruzione di una nuova Piattaforma ancor più articolata e coerente con le esigenze di tutti i colleghi.

**Segreterie di Coordinamento Nazionale Gruppo BNL**

**Scarica il volantino**

---

# **Alleanza: riorganizzazione territoriale**

Alleanza ha convocato in data 10 dicembre 2018 le OO.SS. con oggetto *"Aggiornamenti Commerciali"*.

**In realtà, si tratta di una vera e propria riorganizzazione territoriale** in virtù della quale gli INT saranno sempre tre ma distribuiti in modo differente e seguiranno ognuno 5 Ispettorati Regionali: **INT Nord** (Piemonte, Lombardia Est, Lombardia Ovest, Veneto Est, Veneto Ovest), **INT Centro** (Liguria/Sardegna, Emilia Romagna, Toscana/Umbria, Marche/Molise/Abruzzo, Lazio) e **INT Sud** (Frusinate/Sud de lLazio/Campania, Campania/Basilicata, Puglia, Calabria Stretto, Sicilia). L'azienda non ci ha voluto dire se gli Ispettori Nazionali saranno gli stessi oppure verranno cambiati.

**Gli Ispettorati Regionali, invece, saranno ridotti di numero e passeranno da 18 a 15**, con la chiusura della Lombardia Centro, della Romagna e della dorsale adriatica. I tre Ispettori Regionali mancanti verranno **demansionati** al livello immediatamente inferiore. L'azienda si è rifiutata di dirci quali sono gli I.R. "fatti fuori".

**Contestualmente verranno aperte tre nuove agenzie e chiuse due.** Verrà aperta, per "gemmazione" da Alba, l'A.G. di Savigliano; Venezia città verrà divisa in due dando vita alla nuova A.G. di Mestre; da Como gemmerà l'A.G. di Menaggio. Verrà chiusa l'A.G. di Borgo Sesia, il cui territorio verrà suddiviso tra Borgo Manero ed Arona. Chiuderà anche l'A.G. di Milano 4, il cui territorio verrà redistribuito tra le altre agenzie di Milano.

**Nessun impatto, a detta dell'azienda, deriverà dalla chiusura di queste due agenzie su Impiegati Amministrati ed Agenti Generali.** Mentre nessun accenno è stato fatto alle ripercussioni che ci saranno sui TS e sugli Ispettorati

**Principali.** Poiché avevamo saputo che sarebbe stata chiusa anche l'A.G. di Roma 10, abbiamo chiesto spiegazioni ad Alleanza, ma l'azienda ha negato l'operazione dicendo che al momento nulla è previsto per quest'altra agenzia.

I vertici aziendali hanno dichiarato che lo scopo di questa operazione è quello di attuare politiche più mirate sul territorio per stare più vicini all'organizzazione in forma orizzontale e seguire meglio i progetti strategici aziendali dei prossimi anni (quello di Generazione Alleanza e quello del Consulente Alleanza). Su Generazione Alleanza ricordiamo che l'azienda ha varato un'ottima iniziativa, peccato che i collaboratori vengono retribuiti notevolmente meno di quelli "vecchi" in organico. Sul progetto di migliorare le competenze e la preparazione dei consulenti ci vuole molto più delle chiacchiere o dei corsi on-line per formare un'organizzazione professionale, cosa che non si può attuare "pressando" la rete all'acquisizione, ad esempio, dei PU ad Alto Valore Consulenziale.

**Questo comportamento conferma l'arroganza dell'azienda e del Gruppo Generali: una ristrutturazione organizzativa vera e propria fatta passare per un "aggiornamento commerciale" con la scusa di voler stare vicino all'organizzazione. Come può un I.R. che segue 30 agenzie generali stare vicino all'organizzazione????!!!**

Quando abbiamo protestato per la mancata convocazione in conformità all'art. 103 del CCNAL, i vertici aziendali hanno risposto che, contrariamente a due anni fa, si tratta di una cosa "*minima*" che "*non prevede una rilevante ristrutturazione aziendale*" e, pertanto, ci hanno solo "cortesemente informati".

**Insomma, l'azienda continua a fare ciò che vuole, trattando i lavoratori come mere pedine, senza alcun rispetto.**

Alleanza ha anche comunicato che ha deciso di modificare alcuni criteri nella redistribuzione degli obiettivi 2019 per

non penalizzare troppo le agenzie a cui è stato imposto un obiettivo minimo di 185.000 quote minime di media mensile a settore per l'intero anno (incluso agosto!!!!). Il problema è che **più del 40% dei settori non raggiunge le 185.000 quote** ed è paradossale ogni logica che non sia di supporto ad una fetta così enorme dell'organizzazione. Senza dimenticare **chi ha obiettivi minimi in Allnet ben al di sopra delle 185.000 e spesso non riesce comunque a raggiungere l'obiettivo mensile**, perché troppo alto, pur realizzando risultati di 200/250.000 quote mensili. Senza parlare di agosto, mese durante il quale è quasi impossibile pretendere, con tre settimane di ferie, lo stesso risultato degli altri mesi.

Alleanza ha, a fine riunione, confermato che gli incentivi 2019 per TS ed ICA saranno gli stessi del 2018 con l'aggiunta di un premio di €. 500 per lo sviluppo organizzativo per i TS che formeranno un TSIE nell'anno 2019, con un minimo di permanenza sul settore di almeno 12 mesi. Peccato che gli attuali incentivi restino di indiscutibile difficile raggiungimento!

Alcune novità negli incentivi per gli A.G. con miglioramenti nel Mix, soprattutto per gli ExtraPerformer, oltre alla reintroduzione del parametro di correntizzazione al posto della % di incasso danni e la diminuzione del parametro delle decadenze al 12% per sbloccare Mix e Rappel. Anche per gli Agenti, è stato introdotto un premio per lo sviluppo organizzativo diverso se l'Agenzia rientra o meno in Generazione Alleanza.

**In conclusione, sembra proprio che i vertici aziendali stiano cercando in ogni modo di smantellare la nostra struttura organizzativa, demotivando l'organizzazione sotto tutti i punti di vista, dall'economico alla carriera, seguendo la mera logica del taglio dei costi e dell'appiattimento, ristrutturando i territori, ridimensionando e demansionando, chiudendo le agenzie senza preoccuparsi delle conseguenze per i lavoratori, diminuendo costantemente i guadagni della rete**

**produttiva, aiutando la concorrenza a svuotare le agenzie di collaboratori formati con anni di duro lavoro.**

E' proprio di oggi la notizia che quasi un'intera agenzia di Roma si è dimessa in massa.

**Nel frattempo, proseguono in tutta Italia le assemblee convocate dalla Fisac/Cgil per ascoltare gli iscritti ed i lavoratori, che confermano la loro assoluta contrarietà all'ipotesi di accordo per il rinnovo del CCNAL di Alleanza firmato lo scorso 23 ottobre.**

Roma, 10 dicembre 2018

**La Segreteria Di Coordinamento Fisac/Cgil di Alleanza**