

UILCA – UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
COORDINAMENTO BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA

Siena, 9 ottobre 2014

RIVISITAZIONE DEI MODELLI DI SERVIZIO

In data 9 ottobre l’Azienda – nella persona del Direttore Giancarlo Barbieri, Responsabile dell’Area “Presidio ed innovazione canali” – ha illustrato alle OO.SS. il tema della rivisitazione dei Modelli di Servizio.

A prescindere dagli aspetti tecnici - i cui contenuti sono sintetizzati nelle slides allegate alla presente circolare - il Sindacato ha rivendicato su questa materia, ed anche su tutti i progetti che compongono la fase applicativa del Piano Industriale 2013-2017, un **ruolo negoziale**, così come previsto nel Protocollo Quadro del 7 agosto scorso, **richiamando la controparte al rispetto degli impegni assunti in quella sede**.

Tale intendimento appare ancora più sostanziale, considerando che le numerose fuoriuscite di personale, legate all’utilizzo del Fondo di Solidarietà, renderanno **non più rinviabile un confronto fra le parti teso a definire una nuova organizzazione del lavoro ed un nuovo modello di banca** che, tuttavia, ad oggi non ha ancora trovato una propria sistemazione specifica nelle progettualità aziendali, limitandosi piuttosto alla gestione emergenziale dell’operatività.

Tornando alla materia in analisi, è possibile affermare, in estrema sintesi, che il programma di **rivisitazione dei Modelli di Servizio prevede**: una “upgradazione” dei Clienti Private attualmente seguiti nelle Filiali; una modifica dei criteri e delle regole di segmentazione della Clientela Affluent e Family; l’attribuzione, al mercato Retail, di alcuni Clienti Corporate (in primis Enti), che presentano bisogni basici. Il tutto, per migliorare il presidio commerciale, garantendo un seguimento della Clientela con Modello di Servizio dedicato alle reali esigenze degli utenti.

Come OO.SS. abbiamo in primo luogo denunciato il fatto che – anche in considerazione della continua fuga di notizie sull’argomento - il gruppo di lavoro aziendale preposto alla elaborazione delle linee guida oggi illustrate durante la riunione, non è riuscito ad operare con la necessaria riservatezza. In ogni caso, **è stata richiesta – da parte del Sindacato – una “sperimentazione applicativa” sui nuovi Modelli di Servizio, da attuare mediante appositi step di tipo temporale, da verificare nelle diverse implicazioni, sia in sede centrale che periferica**.

Un'altra richiesta ha invece riguardato **il mantenimento della volontarietà di scelta del Modello di Servizio da parte della Clientela Retail, così come già previsto nella normativa aziendale**. Nel confermare questa impostazione, il Direttore Barbieri ha esplicitamente disconosciuto i comportamenti attuati negli ultimi tempi da diverse Direzioni Territoriali - tesi ad effettuare una sorta di "esproprio forzoso" dei rapporti più importanti dalle Filiali a favore dei Centri Private – e si è reso disponibile a garantire in tal senso maggiore attenzione, da parte delle funzioni centrali, rispetto alle situazioni ritenute più problematiche.

Ancora, il Direttore Barbieri ha assicurato che **nessuna operazione di "upgradazione" della Clientela produrrà conseguenze sull'entità dei budget assegnati alle Filiali nel 2014**, in quanto l'eventuale passaggio ad altro Modello di Servizio potrà essere formalizzato solo a partire dal 1° gennaio 2015. Inoltre, su esplicita sollecitazione delle scriventi OO.SS., **I'Azienda ha escluso l'attribuzione di budget individuali per i nuovi gestori** (value e premium), contrariamente a quanto in un primo momento indicato nella documentazione del gruppo di lavoro.

Su molti altri aspetti collegati al capitolo dei Modelli di Servizio – dimensionamenti numerici dei portafogli, evoluzione del ruolo dei gestori, attività commerciale, formazione specialistica, mobilità professionale, riflessi sul comparto Enti – la Direzione si è riservata di fornire ulteriori e più approfondite risposte a partire dalla prossima riunione, fissata per mercoledì 15 ottobre, rinviando ad altra data anche l'incontro sulle Politiche Commerciali originariamente programmato per giovedì 9 ottobre.

Torneremo quindi a breve a parlare di questo argomento.

LA SEGRETERIA