



# PRIMA INFORMATIVA SUL NUOVO MODELLO DI SPORTELLO

Nella giornata del 23/6 abbiamo ricevuto dall'azienda una informativa preliminare sul nuovo modello organizzativo della rete bancaria Fideuram previsto a supporto dell'ampliamento dell'offerta dei prodotti e servizi di Lending, cioè dell'apertura di linee di credito alla clientela o potenziale tale, a fronte di pegni e garanzie e/o di attivazione di prodotti tipo le gestioni patrimoniali.

Il Lending già da anni aveva assunto un ruolo significativo, ma negli ultimi tempi è risultato evidente – anche dai rumors sugli obiettivi indicati alla rete bancaria Fideuram dall'AD Molesini (conseguire un +25% di nuovi fidi) – come esso si accinga ad entrare nel novero degli elementi qualificanti dell'offerta commerciale della nostra Banca.

Il nuovo modello organizzativo che ci è stato anticipato prevede:

- l'introduzione di HUB Crediti deliberanti in affiancamento agli Uffici Credito delle Filiali e agli sportelli proponenti;
- l'assegnazione a ciascun HUB di un'area territoriale specifica di competenza;
- l'attivazione di un maggior numero di sportelli sul lending;
- l'introduzione di un nuovo flusso operativo che prevede che le pratiche di fido vengano deliberate non solo dalla Filiale, ma anche dagli HUB, con l'inoltro obbligatorio alla Filiale solo per pratiche che superano i poteri di delibera degli HUB;
- l'assegnazione ad ogni HUB di almeno due risorse dedicate al Lending, di cui una avrà poteri di delibera e inquadramento minimo a QD1 come previsto dalla normativa sul Credito;
- il mantenimento negli sportelli che si configurano anche come HUB Crediti delle attuali attività alla clientela, inclusa l'apertura cassa al mattino (tranne dove già non svolta);
- l'avvio di una fase di test in Sicilia, presso gli Sportelli di Catania e Messina che assumono quindi il ruolo di "Sportelli – Hub Crediti";
- l'attivazione entro il 2016 di un HUB Crediti in affiancamento ad ogni Filiale Capozona, ed entro il 2017 di due HUB Crediti per "territorio";
- l'attivazione entro il 2016 – con livelli diversi – dell'operatività di Lending presso il 100% degli Sportelli della rete bancaria Fideuram; in questo momento siamo all'89%;

- l'eliminazione entro il 2016 delle attività di cassa presso il 50% degli Sportelli della rete bancaria Fideuram, e presso il 100% entro il 2017 (sportelli "cashless"); in questo momento siamo al 15%;
- gestione "su appuntamento" delle esigenze di utilizzo del cash, per la clientela rientrante nel progetto "Private Wealth Management";
- entro il 2016 limitazione dell'orario di apertura alla clientela alla fascia mattutina presso il 100% degli Sportelli della rete bancaria Fideuram; in questo momento siamo al 76%.

Nella fase iniziale, inclusi ovviamente i primi due Hub Crediti deliberati che partiranno a breve in Sicilia, il flusso operativo, le facoltà di delibera, nonché i ruoli previsti in termini di inquadramento e seniority saranno quelle di Banca Fideuram, mentre a tendere si convergerà sul "target" di capogruppo.

Da parte sindacale abbiamo evidenziato come questa prima informativa, seppur utile, non è sufficiente e l'Azienda ha garantito ulteriori confronti nell'ambito dei vari step di attivazione del nuovo modello organizzativo. Svariati sono i punti da approfondire: localizzazione territoriale degli HUB, tempistiche di attivazione, assegnazione degli organici, aree territoriali di competenza, livelli dei poteri di delibera, rapporti e flussi con gli Uffici crediti di Filiale.

Vanno necessariamente definite e discusse le figure professionali legate a questo nuovo modello organizzativo e relative caratteristiche professionali, di ruolo ed inquadramentali, partendo dalle attuali regole applicate in Fideuram sulla rete bancaria. Questo confronto deve essere preventivo all'attivazione degli Hub previsti nel 2016 a supporto delle Filiali, quindi ci aspettiamo di farlo a breve. Occorre un piano formativo complessivo dedicato, e anche su questo l'Azienda dovrà chiarire.

Vanno infine approfonditi specificatamente sia il progetto "Private Wealth Management" che la preannunciata evoluzione degli sportelli rispetto all'operatività "cashless".

Abbiamo poi rimarcato le criticità presenti già oggi nell'attuale operatività legata al Lending, ovvero:

- la tempistica "cronometrica" garantita dalle direzioni di Filiale alla rete dei PB per aperture o rinnovi di fidi, con conseguenti pressioni improprie da parte loro verso i dipendenti;
- il girovagare delle pratiche di fido, affinché si trovi – per rispettare i suddetti tempi "cronometrici" – chi ne completi l'istruzione ed eventualmente le verifiche;
- formazione insufficiente, soprattutto nella valutazione del rischio di credito, praticata prevalentemente tramite affiancamento sul campo (il "training on the job") affidato a colleghi a loro volta carichi di lavoro e pratiche da gestire;
- richieste frequenti di supporto e spiegazione agli Uffici crediti di Filiale da parte di molti degli sportello adibiti al Lending;
- varie casistiche gestite per prassi interne veicolate in varia forma, e non supportate da normative chiare e complete.

Abbiamo chiesto aggiornamenti sul tema della gestione dell'Antiriciclaggio e connessa preannunciata integrazione dell'organico specifico nelle filiali capozona. L'azienda ha confermato che nessuna delle 17 risorse previste che dovevano arrivare dalla Banca dei Territori è ad oggi pervenuta su Fideuram, ricorrendo quindi per il momento all'assunzione di alcuni lavoratori in somministrazione.

Abbiamo ribadito la problematica relativa al mancato funzionamento di parecchie carte Bancomat. L'azienda ha risposto che si tratta di un problema comune a tutto il sistema bancario, dovuto alla modalità di realizzazione delle bande magnetiche.

Abbiamo chiesto nuovamente informazioni chiare riguardanti i colleghi della filiale di Napoli relative al trasferimento a piazza dei Martiri. Anche stavolta, non abbiamo avuto alcuna risposta dall'Azienda, cosa di per sé inaccettabile, al punto che la dott. Mancini delle Relazioni Sindacali di Gruppo ISP ha dovuto impegnarsi personalmente promettendo informativa corretta e completa nei tempi previsti in situazioni come questa.

Abbiamo inoltre segnalato come sia necessario individuare un meccanismo di confronto per le problematiche organizzative specifiche di ciascuna area della rete bancaria. L'eliminazione degli incontri semestrali di piazza lavorativa non cancella di certo i problemi, come dimostrano le assemblee svolte recentemente sul territorio, ultima quella di Napoli.

Infine, su specifica nostra domanda, l'Azienda ha confermato che non ci sono evoluzioni rispetto ad 1 mese fa per quanto riguarda l'estensione dello strumento del "lavoro flessibile". Da parte sindacale riteniamo assolutamente insufficiente questa situazione e procederemo a valutare forme di coinvolgimento dei lavoratori interessati a che lo strumento venga effettivamente adottato da tutta Fideuram.

**28/06/2016**

**FABI - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca – UNISIN  
Fideuram**