



SINDACATO NAZIONALE DEL PERSONALE  
DIRETTIVO DELLA BANCA CENTRALE

8352

Dr. Paolo Piccialli  
Segretario Generale  
della Banca d'Italia

Oggetto: Osservazioni sulle Filiali specializzate nei servizi all'utenza.

Si fa riferimento alla precorsa corrispondenza sull'argomento intervenuta fra questo Sindirettivo e l'Amministrazione (cfr. lettera n. 8203 del 18 giugno 2009 e risposta n. 64937 del 17 luglio 2009) e della riserva di formulare più articolate osservazioni alla luce dell'operatività concreta delle 25 filiali specializzate nei servizi all'utenza, che all'inizio del 2010 si può dire entrata a regime.

Nei mesi scorsi questo Sindacato ha sviluppato e reso nota una estesa analisi delle potenziali criticità legate alla ristrutturazione della rete periferica: ad oggi molte delle problematiche prospettate si sono materializzate e non hanno trovato sinora adeguate risposte.

Fra il personale direttivo ed i coadiutori addetti alla rete, pesantemente coinvolti dalla riorganizzazione, è diffuso un certo sconforto derivante dalla sensazione di una scarsa considerazione dei contributi forniti, dei sacrifici personali sopportati e delle legittime esigenze professionali.

Nell'intento di dare voce ai tanti colleghi, che pure fra disillusioni e grandi incertezze continuano in silenzio a fare sino in fondo il proprio dovere, il Sindirettivo-CIDA chiede a codesta Amministrazione di fornire un riscontro alle istanze che giungono dalla base e che di seguito vengono sintetizzate.

#### Compiti attribuiti e da attribuire alle Filiali specializzate nei servizi all'utenza

Torna, su tutto, prioritaria ed assorbente, la richiesta pressante di tacitare la preoccupazione che la riforma possa costituire solo una tappa intermedia in vista del definitivo passaggio ad un'articolazione su base esclusivamente regionale della rete territoriale. Ad oggi in molte realtà i direttivi responsabili di Strutture, Divisioni e Uffici vivono in una situazione caratterizzata da un presente fatto di drastiche diminuzioni di organico e carenti assetti di vertice - a fronte di un'operatività semmai accresciuta - e dalla percezione di un futuro senza serie prospettive per le proprie realtà operative.

In queste circostanze diventa arduo alimentare la motivazione propria e dei collaboratori in assenza anche di concreti segnali di apprezzamento e di chiari messaggi sulle direttrici di sviluppo da parte dell'Amministrazione.

Con gli attuali compiti ed organici è difficile ipotizzare per le Filiali specializzate nei servizi all'utenza un futuro che vada oltre gli anni necessari perché le "specializzate nel contante" diventino pienamente operative: l'Amministrazione è intenzionata, e se sì, è in grado di dare risposte concrete e credibili a queste preoccupazioni sulle prospettive?

Occorre in particolare fornire una risposta chiara circa l'attribuzione o meno alle Filiali specializzate nei servizi all'utenza di funzioni correlate alla circolazione monetaria, in particolare come punti di introito ed esito, una volta entrate a regime le strutture specializzate nel trattamento del contante.

Da parte di questo Sindacato si continua a ritenere che le Strutture specializzate avranno un futuro se l'Istituto coinvolge pienamente l'articolazione territoriale in tutti i progetti presenti e futuri di ampliamento/potenziamento delle funzioni.

A questo riguardo si propone che dette Strutture vengano coinvolte attivamente nella gestione dei controlli, sostanzialmente assimilabili ad un servizio reso all'utenza, sulle centinaia di finanziarie ex art. 106 TUB sparse sull'intero territorio nazionale; allo stesso modo riteniamo utile la partecipazione di personale addetto alle medesime Filiali allo sviluppo su larga scala di un'attività di formazione finanziaria a sostegno delle competenze dei docenti delle scuole superiori. Infine, con riferimento al noto "framework" sul ricircolo del contante, compiti di collaborazione alle attività previste potrebbero essere affidati alle "specializzate". Su tali proposte e su altre, che si auspicano allo studio dell'Amministrazione, questo Sindirettivo chiede un confronto dialettico.

#### Assetti di vertice delle Strutture

Con riferimento al vertice delle Strutture specializzate si sottolinea la necessità - non solo sotto il profilo della funzionalità, ma anche sotto quelli del coinvolgimento e della motivazione - di assegnare al Direttore il ruolo di "sensore" a livello provinciale per tutti i compiti istituzionali della Banca.

Si chiede inoltre di conoscere qual è il modello di circolarità delle informazioni a livello regionale che l'Amministrazione intende realizzare: attualmente capita anche che i vertici delle Filiali specializzate vengano a conoscenza a posteriori e da interlocutori esterni non solo di novità e informazioni rilevanti sul contesto economico finanziario locale ma persino di attività istituzionali della Banca in corso sulla piazza.

Occorre considerare che il responsabile della Struttura periferica viene comunque individuato come il rappresentante locale della Banca e, per questo, deve poter tutelare al meglio la reputazione propria e dell'Istituto. Si ritiene che il modello cui tendere debba perciò prevedere un flusso informativo privilegiato dalla Sede regionale al vertice della Filiale specializzata (e viceversa, ovviamente), esteso per definizione a tutte le informazioni disponibili sulla realtà locale, salvo occasionali, motivate eccezioni.

Questo Sindacato continua inoltre a rappresentare la necessità che per tutte le Strutture di questa tipologia nelle quali il rango dell'unità IPAC sia quello di Divisione venga prevista anche la figura del Vice Direttore.

#### Titolari IPAC

La figura dei Titolari IPAC nelle Filiali in argomento merita poi una diversa attenzione da parte di codesta Amministrazione.

Per effetto delle misure di accompagnamento alla riorganizzazione questi colleghi si trovano a dover assicurare il presidio di svariate funzioni istituzionali ed aziendali della Banca spesso con una compagine ridottissima; devono ottemperare a disposti normativi rilevanti anche dal punto di vista penale; devono testare nuove procedure appena introdotte (vedi SIPROS) continuando a seguire tutto il resto; sono costretti, per cercare di rispettare le scadenze, a lavorare ben oltre una fisiologica giornata lavorativa; non riescono più a tenere costantemente sotto controllo una serie di rischi operativi che la nuova configurazione dell'unità IPAC ha acuito.

Non è possibile ritenere che tutto ciò sia sostenibile ancora a lungo; di certo la conseguenza è un'insopportabile pressione sui colleghi interessati, persone che improntano la propria attività al senso del dovere e che vorrebbero continuare a lavorare con efficacia e sicurezza.

Nel dettaglio, a questa figura sono stati attribuiti nuovi compiti e responsabilità rilevanti: si pensi alle problematiche di "security", in certa misura estranee alle competenze del Titolare IPAC, ma anche a quelle di "safety", in presenza spesso di immobili complessi ed impianti vetusti.

La gestione di immobili ed impianti, anche quando sarà a regime la piena competenza regionale, richiederà sempre localmente un punto organizzativo di riferimento che non potrà essere individuato nello stesso Titolare, assorbito da troppe altre incombenze.

Si chiede che la responsabilità di talune tematiche possa essere spostata formalmente in capo ad una nuova figura di "funzionario di direzione" o su un direttivo da affiancare al Titolare IPAC.

Si ritiene utile una rivisitazione del sistema delle deleghe, un loro ampliamento o ancora meglio un aumento della loro flessibilità, rimettendo allo stesso titolare IPAC (con l'autorizzazione del Direttore) la possibilità di creare delle deleghe non solo per atti, ma anche per "attività" (ad es. controllo della spesa, personale, rendicontazione di tesoreria, servizi al pubblico quali CAI e CR, CSR), provvedendo a definire gli ambiti operativi e le conseguenti responsabilità del delegato; andrà in particolare estesa la possibilità di utilizzare le deleghe funzionali.

Anche nella gestione dei valori sarebbe auspicabile una maggiore facoltà di delega. Potrebbe ad esempio essere estesa la possibilità, di recente introduzione per lo sportellista, di immissione dei valori nei locali di sicurezza, con controllo per quantità apparente (ballettoni, baullette, ecc.) da parte del Titolare e con la responsabilità separata di un operatore responsabile di z.g.v., all'uopo delegato dal Titolare stesso.

Altra soluzione da esplorare potrebbe essere quella di istituire un "segmento" segreteria, previa individuazione degli specifici ambiti di operatività. Tale soluzione consentirebbe al Titolare di conferire una delega funzionale, con individuazione pertanto di un responsabile. L'istituzione del segmento e il conferimento della delega funzionale offrirebbero ampia flessibilità gestionale posto che il delegato funzionale può in qualsiasi momento essere sostituito con altro elemento, sempre ad iniziativa del Titolare dell'unità. Il delegato funzionale, inoltre, potrebbe a sua volta conferire deleghe agli altri elementi dell'unità.

Inoltre, questo Sindirettivo-CIDA ritiene irrinunciabile l'assegnazione di dirigenti alla conduzione delle unità IPAC più complesse e, comunque, la presenza sistematica di sostituti appartenenti alla carriera direttiva. In ogni caso, l'attribuzione ai Titolari dell'IPAC delle Filiali rimodulate nei servizi all'utenza di responsabilità maggiori di quelle in capo agli omologhi addetti alle altre tipologie di Struttura deve trovare specifica, adeguata considerazione - anche economica - da parte dell'Amministrazione.

#### Ruolo dei funzionari a disposizione

Non è ulteriormente procrastinabile la definizione del nuovo ruolo dei funzionari a disposizione nelle Filiali specializzate nei servizi all'utenza, attraverso il disegno di una precisa configurazione organizzativa che ne definisca l'ambito funzionale.

A questo proposito si chiede di concordare con l'Amministrazione:

- l'attribuzione alla nuova figura di responsabilità/incarichi specifici;
- la definizione di un ampio ambito operativo in relazione all'operatività corrente, in aggiunta ai compiti in materia di servizi di cassa. In particolare andrebbe valorizzata la possibilità di avocazione di compiti da parte della direzione come strumento ordinario attraverso cui il Direttore può spostare verso il funzionario a disposizione qualificate emergenze operative;
- la fissazione di confini precisi per quanto riguarda aspetti della gestione che attengono più al ruolo del dirigente. In questo senso questo Sindirettivo ritiene che la possibilità di sostituzione automatica del Direttore debba essere limitata a brevi ed occasionali periodi (una/due settimane continuative) mentre sostituzioni per intervalli più lunghi - che potrebbero comportare la necessità di dover mettere in campo decisioni di natura gestionale - andrebbero disposte dalla funzione del Personale;
- la previsione, a fronte della qualificazione nei termini proposti della nuova figura di "funzionario di direzione", dell'obbligo/opportunità di fruizione dell'alloggio di servizio.

#### Risorse addette

Con riferimento alle carenze di risorse, si richiede un confronto sulle proposte di:

- estendere gli strumenti di mobilità temporanea (distacchi, trasferimenti a tempo e con dichiarazione di disponibilità) rendendo più flessibili causali, durate e potenziali fruitori;
- attribuire alle Filiali regionali il compito di raccordare esigenze e disponibilità di risorse presenti in regione.

Sul piano dell'utilizzo delle risorse, codesta Amministrazione deve mettere in campo comportamenti concreti che diano sostanza ad un principio irrinunciabile: pur con le limitazioni che le caratterizzano sotto il profilo degli ambiti di competenza le Filiali specializzate non devono costituire una penalizzazione per il personale alle stesse destinato.

In questo senso si chiede per i direttivi e coadiutori destinati d'ufficio ad una Filiale specializzata:

- la garanzia di una possibilità di cambiamento dopo un numero minimo di anni di permanenza;

- l'inserimento in percorsi periodici di aggiornamento sull'intera gamma delle attività svolte dall'Istituto, suddivisi tra teoria e stage presso sedi regionali/enti esterni, in grado di assicurarne in ogni momento la possibilità di impiego in realtà diverse.

Occorre infine irrobustire i canali di comunicazione dei direttivi e coadiutori con l'Amministrazione: ferma restando la scansione periodica degli atti gestionali, si propone che le aspirazioni di utilizzo vengano raccolte con un monitoraggio continuo delle esigenze degli interessati. La scheda delle aspirazioni, da strumento azionabile una tantum dovrebbe divenire un mezzo con il quale ogni elemento colloquia in tempo reale con l'Amministrazione sulle prospettive professionali e sulla disponibilità a diversificare le proprie esperienze.

Si fa riserva di tornare in argomento anche con riferimento alle problematiche che riguardano le Sedi regionali, le "delocalizzate di vigilanza" e le filiali specializzate nel trattamento del contante.

Si resta in attesa di cortese riscontro su quanto fatto presente e si inviano distinti saluti.

Roma, 2 febbraio 2010

p. IL COMITATO DI PRESIDENZA