



Rappresentanze Sindacali Aziendali CariRomagna

## **L'UNICO DATO CERTO DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO: CONFUSIONE ED INCERTEZZA!**

In attesa di conoscere i dettagli 'definitivi' sul nuovo Modello di Servizio, evidenziamo come il primo risultato, frutto della ormai consueta improvvisazione organizzativa, sia stato il creare notevole disorientamento tra i colleghi.

Da parte aziendale non è stata fornita alcuna informativa riguardo a quello che sarà l'impatto nella nostra Area. Per le filiali Personal, ad esempio, non è stato chiarito quante e quali saranno, i rispettivi orari di apertura, né come verrà attuato il modello nelle piccole filiali, né come sarà regolamentata l'attività fuori sede dei gestori in assenza di normativa nel contratto nazionale di categoria.

A circa due anni dalla partenza delle filiali ad orario esteso, di cui non si conosce la reale efficacia in termini di redditività, in particolare per la fascia oraria serale, la turnazione senza un adeguato incremento del personale, oltre ad avere stravolto la quotidianità dei colleghi, ha appesantito le condizioni di lavoro.

Le filiali Retail a "orario esteso" con il nuovo modello saranno 'svuotate' dei gestori Personal e di diversi gestori Small Business, avranno difficoltà a gestire le turnazioni ed a fornire un adeguato servizio alla clientela.

Per le filiali Retail inoltre si prevede un generale "appiattimento" del ruolo del gestore sia per la sempre maggiore irrilevanza dei portafogli gestiti, sia per la scelta di spostare altrove tutta quella fascia di clientela con esigenze più specifiche (piccole imprese, professionisti, enti no profit, etc.). Le attività di base della clientela più 'evoluta' restano però sulle spalle delle vecchie filiali, mentre quelle più remunerative andranno a beneficio di altri comparti aziendali (rete imprese e rete personal).

**Occorrerà tenere ben presente questo elemento quando il management aziendale comincerà a raccontare che le filiali Retail della Banca non sono più remunerative!**

Dal 10 novembre nove filiali hanno iniziato il nuovo orario con operatività di cassa limitata al mattino (dalle ore 8,25 alle ore 13,00).

Questa scelta , ci pare poco rispettosa delle esigenze della clientela costretta nel pomeriggio a “migrare” verso altri punti operativi, ed espone a concreti rischi di perdita di rapporti a vantaggio della concorrenza.

Il progetto prevede la presenza alternata dei colleghi in filiale a cavallo della pausa pranzo: i cassieri vanno in pausa pranzo alle 13,40 mentre il resto del personale fa l'intervallo dalle 13,10 alle 14,10.

**Trattandosi generalmente di piccole filiali, evidenziamo come tutti i giorni un collega resti in filiale da solo con seri pericoli per la sicurezza fisica.**

**L'applicazione rigida degli orari di pausa pranzo potrà anche causare serie difficoltà a colleghe/i part-time, oltre che alle neo-mamme che usufruiscono dei permessi giornalieri per l'allattamento.**

**In questo confuso contesto denunciemo il continuo peggioramento del “clima” nelle filiali per le pesanti pressioni commerciali che, se possibile, si sono inasprite in seguito all'avvio del progetto ‘Insieme per la crescita’:** un progetto per l'accoglienza che comporta un nuovo metodo di lavoro con riunioni giornaliere ogni mattina, sessioni di coaching e l'utilizzo della lavagna “elettronica” per riepilogare i risultati conseguiti. Comprendiamo le perplessità espresse dai colleghi in merito a questo strumento, in quanto potrebbe diventare una ennesima invadente e stressante forma di pressione commerciale se non applicato correttamente !

**PRECISIAMO CHE LE OO.SS. NON HANNO AVALLATO E/O CONDIVISO QUESTO PROGETTO.**

In alcune filiali pilota questo nuovo metodo di lavoro, più simile ad un vero e proprio Dictat sul modo di interagire con la clientela, ci viene riportato venga presentato da alcuni Coordinatori commerciali persino con arroganza, spacciandolo come un progetto proposto dai lavoratori e mettendo in discussione la capacità del Sindacato di rappresentarli!

**E' questo il modello di Banca evoluta proiettata verso il futuro e la modernità ?**

**Attendiamo dall'Azienda delle precise risposte sulle questioni poste ed una precisa e puntuale informativa sull'organizzazione del Nuovo Modello di Servizio nella nostra Banca.**

27/11/2014

Le Segreterie Aziendali Sindacali  
**FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - UILCA**  
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna  
Gruppo Intesa Sanpaolo