



BANCA CRFIRENZE

ELENA CHERUBINI	ELENA.CHERUBINI@CARIFIRENZE.IT	347 7521297
PIERO LA GRECA	PIERO.LAGRECA@CARIFIRENZE.IT	328 1775814
FABIO MARTINI	FABIO.MARTINI@CARIFIRENZE.IT	366 4201285
LAURA SOSTEGNI	LAURA.SOSTEGNI@CARIFIRENZE.IT	347 0754822

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO E VITA REALE: UN'UNIONE IMPOSSIBILE?

Il 19 gennaio scorso, pochi giorni prima del riuscitissimo sciopero di categoria del 30 gennaio, per il quale va il nostro ringraziamento ai numerosissimi colleghi che hanno aderito, il gruppo Intesasanpaolo ha avviato una riorganizzazione aziendale di portata enorme, annunciata il 23/09/14 con la riarticolazione in **tre macroterritori : Imprese/Retail/Personal** .

I vertici aziendali ci avevano assicurato che, avendone tutto il tempo a disposizione, saremmo arrivati a implementare il “nuovo modello di servizio” senza particolari problemi di natura professionale e operativa ma con formazione e supporti tecnici adeguati.

Duole constatare che non è così e che tuttora sono tantissimi i nodi irrisolti, aggravati dai tanti cambiamenti in tema di orari, accorpamenti, trasferimenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo denunciando una serie di problematiche rilevate in Toscana di cui l'azienda dovrebbe subito farsi carico attraverso **formazione, implementazione degli organici, risposte chiare e tempestive circa l'operatività quotidiana**.

Nuove filiali imprese

Qui l'impatto è stato notevole per quantità di clienti (in alcune filiali sono arrivati oltre 1000 clienti) e colleghi trasferiti; in fretta si è dovuto intervenire financo sulle strutture ricavando “spazi di lavoro” spesso a livelli di guardia per il sovraffollamento poco funzionale; urgono molti interventi su arredi/armadi/cassetti anche in previsione dell'arrivo di corposa documentazione (basti pensare solamente ai mutui, garanzie e delibere).

La Capogruppo in attesa di uno specifico mansionario, ha comunque indicato un **rapporto ottimale Gestore/Addetto pari a 1,2 per i Top e 0,8 per gli altri**. La realtà è ben diversa: l'implementazione del numero di addetti e gestori e il riassetto di molti portafogli rende necessaria una formazione specifica che non è scontata per chi ha sempre lavorato come small business o addirittura come gestore famiglie, e che non si può esaurire nelle giornate già erogate. Va considerato che la quasi totale riassegnazione dei portafogli va seguita con una conoscenza diretta della clientela e dei suoi bisogni e per molti clienti ex Small/B va anche incrementata la funzionalità target del rapporto passato alle imprese. Non è inoltre ben chiaro il previsto modello di lavoro “in team” degli addetti, ai quali in molti casi viene riproposto il rapporto one-to-one con il gestore, che invece secondo il modello dovrebbe essere gradualmente superato.

Va ben assistita la parte amministrativa e l'operatività estero che torna ad essere decentrata e, se da un lato migliora la flessibilità e la velocità nella risposta al cliente, dall'altro aumenta anche notevolmente i carichi di lavoro in capo alla nuova filiale. Richiediamo anche qui i necessari e adeguati supporti tecnici e formativi.

Infatti, **se l'Azienda ha ancora una vocazione di supporto all'economia reale lo deve dimostrare con investimenti veri in questo settore**: in una fase davvero difficile come questa servirebbero fatti e non parole: non asettici richiami alla sola policy ma riduzione delle difficoltà quotidiane della rete nell'aver risposte celeri su condizioni e prezzi da parte delle funzioni centrali. Questo migliorerebbe il servizio alla clientela e allenterebbe molte tensioni quotidiane.



Nuove filiali personal

Se riteniamo corretto non aver imposto alla clientela uno spostamento anche fisico della relazione con il proprio gestore, dobbiamo stigmatizzare il dualismo così creato fra colleghi personal e retail. Troppe domande sono ancora senza risposta: sarà chiesto ai gestori personal di non uscire dalla loro stanza per non “rischiare” di imbattersi in clienti retail che ovviamente li conoscono e possono chiedere loro un servizio? (è già accaduto?) Come si regolano i rapporti fra retail e personal in tutti i casi in cui è necessaria l’operatività di filiale? Il gestore personal avrà una sua linea telefonica dedicata o dovrà evitare di rispondere perdendo così anche telefonate in arrivo per lui stesso? Domande apparentemente banali ma in realtà emblematiche...

Nuove filiali retail

Le maggiori criticità nascono da **organici** spesso insufficienti, in particolare nelle funzioni di cassa e nelle filiali flexi. Ci chiediamo se non sia più utile (anche all’immagine pubblica dell’azienda) ridurre l’orario di cassa anche nelle filiali aperte fino alle 20. Si segnalano arretrati nei mutui, nei fidi, nella contabilità giornaliera che finora erano curati da colleghi dedicati all’accoglienza. Ha davvero senso insistere nel servizio di “accoglienza” se si devono lasciare scoperti altri settori?

In particolare nelle filiali flexi la **turnazione** è diventata un’impresa ardua a causa della riduzione del numero dei colleghi effettivamente turnanti (uscita dei gestori passati alle imprese e non possibilità di alternarsi con i personal)

Non è chiaro quali debbano essere le competenze del **gestore unico**, come e quando e quanto verrà formato per rispondere adeguatamente a tutta la clientela. Al gestore si chiede di avere una professionalità maggiore di ieri, una competenza a 360 gradi (dai mutui alle polizze auto a fidi e garanzie fino alla contabilità...) e una fungibilità enorme (nelle filiali piccole pressoché totale perché in molti casi si va dalle funzioni di cassa a quelle di direzione); allo stesso tempo lo stesso gestore deve accogliere, preparare e inscatolare carte e documenti da inviare alle nuove filiali, telefonare a sconfinati, rispondere al telefono, seguire i ticket web e le pratiche sospese, ma soprattutto deve **vendere**. È diventata prassi comune chiedere più volte al giorno resoconti di telefonate, appuntamenti presi, prodotti venduti. E se domandare è ovviamente lecito (preferibilmente quando lo si fa con cortesia), un po’ meno lecito è mettere in dubbio il lavoro dei colleghi, minacciare di “rifare le telefonate personalmente per vedere se veramente il cliente è stato chiamato” (!!!) così come interrompere il collega continuamente mentre appunto procede nel fare quello che gli è stato chiesto. Ricordiamo ai colleghi che il rispetto delle regole (**compreso il divieto di fare straordinario non autorizzato**) e del codice disciplinare è fondamentale e che non è ammesso andare oltre queste regole solo per accontentare chi ci chiede cinque, sei, sette, dieci volte al giorno quanto abbiamo venduto. **Ricordiamo che il 30 gennaio abbiamo scioperato soprattutto per la nostra dignità (compresa quella di chi per ruolo, attuale ma non eterno, controlla quanto abbiamo venduto!)**

Invitiamo tutti i colleghi a segnalarci ogni problematica emersa o che dovesse sopraggiungere

Firenze, 9 febbraio '15

Elena Cherubini elena.cherubini@carifirenze.it 347 7521297
Piero La Greca piero.lagreca@carifirenze.it 328 1775814
Fabio Martini fabio.martini@carifirenze.it 366 4201285
Laura Sostegni laura.sostegni@carifirenze.it 347 0754822