



NUOVO MODELLO DI SERVIZIO TRA CAOS E INCERTEZZA

Nell'annunciare via e-mail l'avvio del Nuovo Modello di Servizio, i vertici Aziendali hanno inteso rassicurare il personale sulla rigorosa e scrupolosa pianificazione, iniziata per tempo per garantire il regolare svolgimento dell'operatività. **Le segnalazioni che riceviamo dai colleghi ci raccontano purtroppo una realtà meno rosea, segnata da diverse criticità, molta confusione e ancora tanta incertezza.**

E' inevitabile tutto ciò quando parte una riorganizzazione così profonda e radicale del modello di servizio ? **Forse sì.....ma fino ad un certo punto.**

La lista dei punti critici è già lunga ed è quanto mai necessario da parte dell'azienda intervenire per la soluzione dei problemi, fermo restando che ognuno è chiamato a fare la propria parte.

La criticità principale è rappresentata dal rapporto con la clientela, messo ancora una volta a dura prova dall'ennesima revisione dei portafogli (small/imprese/mid corporate e privati/aziende retail). I colleghi sono ancora una volta chiamati ad un compito, molto delicato e difficile, di rassicurazione e di assistenza ad una clientela sempre più irritata ed insofferente rispetto al continuo cambio di interlocutori . **E' inutile negare che tutto ciò mette a rischio l'esile filo del rapporto fiduciario con i clienti.**

Sono molti i problemi che richiedono risposte concrete e convincenti: come si regola il rapporto di collaborazione operativa tra il segmento personal ed il retail ? Chi provvede, nell'immediato, all'erogazione dei mutui e dei finanziamenti alla clientela personal ? Chi garantisce l'operatività del punto operativo personal, con un solo gestore in organico, in caso di sua assenza ? Chi firma i documenti di competenza del Direttore Personal non presente in Filiale? I nuovi portafogli retail saranno misti (privati ed aziende) ? In caso affermativo, questo avrà rilevanti ricadute sui colleghi, in quanto richiede una più ampia competenza professionale che non tutti i gestori possiedono. **In pratica c'è molto caos sotto il sole e tutti si chiedono chi deve fare che cosa, invocando il fatidico mansionario che forse non vedrà mai la luce.**

La riorganizzazione partita il 19 gennaio presenta inoltre forti contraddizioni: consente ad una parte del personale di ricoprire ruoli più impegnativi sia da un punto di vista gerarchico che funzionale e, al tempo stesso, svuota e riduce il contenuto professionale di mansioni come l'ex gestore small nella filiale retail. Inoltre, dopo il vorticoso susseguirsi dei trasferimenti e della revisione dei portafogli, resta il forte disagio nelle Filiali senza Responsabile (gestite da Direttori "ad interim") e un certo numero di Gestori Retail (ex small e famiglie) senza assegnazione di portafoglio e senza ruolo professionale. Segnaliamo inoltre che molti colleghi hanno improvvisamente cambiato mansione senza alcuna forma di affiancamento né di formazione specifica.

Tutto questo è inaccettabile, crea un disagio profondo tra i colleghi e rischia di minare alla base la credibilità dell'intero processo di riorganizzazione.

TERMINI DI PREAVVISO DI TRASFERIMENTO

Ricordiamo a tutti i colleghi le regole in materia di preavviso al trasferimento. In moltissimi casi tali termini non sono stati rispettati, violando così la vigente normativa nazionale. **Proprio mentre ABI tenta di smantellare l'assetto contrattuale della nostra categoria, è di fondamentale importanza esigerne la piena applicazione.**

AREE PROFESSIONALI : in caso di trasferimento presso altra unità produttiva (comune), è previsto un preavviso – anche verbale -di almeno 15 ovvero di 30 giorni a seconda che la distanza per il comune di destinazione sia rispettivamente inferiore o superiore ai 30 chilometri – **Art.111. L'Azienda è tenuta a rispettare i predetti termini ovvero, in caso di obiettiva impossibilità, avrebbe dovuto e potuto sanare il mancato preavviso riconoscendo il trattamento di missione per il periodo corrispondente. Naturalmente ciò non è avvenuto. Chi ritenesse di aver subito un danno può contattare il proprio Rappresentante Sindacale.**

QUADRI DIRETTIVI : in caso di trasferimento presso altra unità produttiva (comune), è previsto un periodo di preavviso - anche verbale - di 45 giorni di calendario per i quadri direttivi con familiari conviventi o parenti conviventi verso i quali siano tenuti all'obbligo degli alimenti, e di 30 giorni per gli altri lavoratori. Ove non fosse possibile il rispetto di tali termini, al quadro direttivo spetta una indennità pari a tante diarie quanti sono i giorni di mancato preavviso – **Art. 88, 3° comma. Tale indennizzo viene erogato su formale richiesta dell'interessato.**

LE SEGRETERIE DI COORDINAMENTO - I COORDINATORI DI AREA CARIVENETO

DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – UILCA

Padova, 5/2/2015