



## NUOVO MODELLO DI SERVIZIO OBIETTIVI RAGGIUNTI: STRESS E CAOS

Il fatidico 19 gennaio è arrivato e quello che avevamo ipotizzato e segnalato all'Azienda alla presentazione del nuovo modello di servizio si è purtroppo verificato:

**UNA SITUAZIONE DI GRANDE CAOS DOVE NESSUNO SA PIÙ CHI FA COSA E IN MOLTI CASI NEMMENO COME.**

Non lo diciamo con soddisfazione, avremmo preferito riscontrare che il modello funziona perfettamente.

Rileviamo con rammarico che l'Azienda ha ideato riorganizzazioni disorganizzate, azioni commerciali che non sono altro che indicazioni di vendita a "comando" e pretende la continua produzione di report che umiliano la professionalità dei colleghi.

Per questo ribadiamo all'Azienda che le azioni commerciali devono svolgersi nel rispetto delle normative vigenti (Mifid e similari) e che **non sono ammessi report individuali**, ma solo rilevazioni complessive.

Ricordiamo ai colleghi Gestori e Responsabili che - come previsto dal Codice Civile - nell'attività svolta devono *"usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta"*, **concetto che nulla ha a che fare con la quantità di prodotti o servizi venduti**, rientranti piuttosto in quello di sistema incentivante.

L'assillante indicazione di vendita di prodotti specifici, con richiesta oraria di report dei "pezzi" venduti, ostacola una corretta consulenza finanziaria professionale, che è garanzia di una proficua fidelizzazione del cliente **e conseguentemente di un futuro per la banca e le persone che vi lavorano.**

### ***Banca per il Paese e per le persone che vi lavorano?***

Il nuovo modello di servizio non sembra essere questo.

Proviamo ad elencare i maggiori punti critici:

- la riorganizzazione dei portafogli Retail, Imprese, Personal, Mid Corporate **è molto approssimativa**, la clientela è esasperata e si scaglia inevitabilmente contro i colleghi, lasciati soli a trovare soluzioni a volte impossibili (mancano le pratiche, le scrivanie, le informazioni, le conoscenze/ esperienze necessarie; la segmentazione nei tre portafogli non ha considerato gli NDG cointestati e molti nuclei famigliari sono divisi tra i gestori dei tre segmenti).

Chi regola il rapporto di collaborazione tra il Segmento Retail e il Segmento Personal?

Chi provvede all'erogazione dei mutui e dei finanziamenti alla clientele personal nell'immediato?

Chi garantisce l'operatività del punto operativo personal in caso di assenze (ferie, malattie, corsi, visita a clienti)?

Chi firma i documenti nel caso in cui non sia in filiale il Direttore Personal?

La clientela si aggira per le filiali in cerca dei gestori personal e se non li trova disponibili si rivolge, senza ammettere repliche, al primo gestore Retail che trova.

In questo momento lo stress percepito all'interno delle filiali è a livelli non più tollerabili!

- Ai Gestori Personal/Retail/Imprese sono richieste competenze per nuove attività senza che vi sia stata la formazione o l'affiancamento indispensabile (mutui e prestiti alla clientela personal, esigenze del cliente small del gestore retail), **anzi viene preteso immediatamente il raggiungimento di budget surreali.**  
Senza la formazione adeguata, in caso di errore, i colleghi dovranno essere sollevati da ogni responsabilità;
- Nelle filiali FLEXI, “svuotate” dei colleghi Small e Personal, la gestione dei turni di lavoro, dell'accoglienza alla clientela e della turnazione per la pausa pranzo, è ormai impossibile.  
**E' urgente l'adeguamento di organico in modo da permettere la pianificazione dei turni per conciliare i tempi di vita e di lavoro e un adeguato servizio alla clientela.**
- ci sono Filiali Retail senza Responsabile assegnato, con un Responsabile per due filiali, con un numero di risorse insufficienti e spesso senza le conoscenze e le competenze necessarie per supplire all'assenza del Responsabile.  
Rileviamo forti pressioni verso i colleghi a svolgere mansioni a loro sconosciute, in totale assenza di affiancamento e di formazione adeguata con conseguente rischio di commettere errori: **invitiamo tutti i colleghi a richiedere la formazione e l'affiancamento necessario prima di svolgere la mansione e il ruolo proposto dall'Azienda.**
- Le Filiali Imprese sono collocate in locali attualmente inadeguati a ricevere i nuovi colleghi e dotate di arredamenti insufficienti a raccogliere la corposa documentazione dei clienti Small/Mid Corporate acquisiti.  
Dove e come verranno sistemati i numerosi scatoloni che - prima o poi - arriveranno?
- A molti colleghi il trasferimento non è stato comunicato con il preavviso previsto dal CCNL, per questo chiediamo all' Azienda di rispettare i dettami contrattuali e invitiamo tutti i colleghi a esigerne la piena applicazione, contattando immediatamente il proprio rappresentante sindacale.

**Quanto elencato rappresenta solo una parte dei problemi rilevati in Carisbo, ma la loro immediata risoluzione potrebbe permettere ai colleghi di lavorare con precisione e competenza, evitando errori e disservizi, e soprattutto a dare dignità al lavoro, che deve comunque essere sempre svolto nel pieno rispetto delle regole (compreso il divieto di fare straordinario non autorizzato).**

Segreterie di Coordinamento Carisbo  
DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL