



## **QUANDO LA FILIALE DIVENTA UN'IMPRESA**

Il nuovo modello di servizio partito il 19 gennaio sta evidenziando, per il momento, soltanto notevoli criticità organizzative interne, che portano ad una sempre più difficile collaborazione tra filiere e ad un sempre più difficile rapporto con la clientela.

Anche nelle **Filiali Imprese** della nostra Direzione Regionale l'impatto è stato notevole, sia in termini di aumento del carico di lavoro sia in termini di colleghi trasferiti o riconvertiti. **L'Azienda non ha fornito a nessuno dei colleghi coinvolti (addetti, gestori imprese ed ex gestori small business) una formazione sufficientemente seria ed adeguata**; non c'è stato il tempo, molto spesso, di fare un passaggio di consegne completo; l'ingresso di clienti small business e l'ulteriore segmentazione della clientela imprese non hanno fatto altro che aumentare confusione nell'operatività di tutti i giorni in un modello che racchiude situazioni troppo eterogenee fra di loro – dalla grande azienda al piccolo artigiano – e non gestibili con uno schema operativo così uniforme e rigido.

**Il numero degli addetti rispetto a quello dei gestori è insufficiente** e la modalità operativa organizzata in pool non è funzionale alla gestione delle pratiche e soprattutto al rapporto con la clientela. Inoltre un rapporto 15 a 1 tra colleghi e coordinatori non consente a questi ultimi di seguire le pratiche, garantire l'adeguata presenza e il coordinamento nelle varie situazioni, soprattutto quando ci sono sedi distaccate. Il nuovo modello ha previsto la scomparsa dell'addetto amministrativo, ma il lavoro non è per nulla scomparso: quindi, di fatto, esistono nelle Filiali Imprese colleghi che svolgono questa attività.

**E' ulteriormente peggiorata la gestione delle pratiche tra Filiali Imprese e Back Office**, sia per l'attività transazionale che per quella di estero specialistico, a causa delle procedure farraginose e non efficienti che, soprattutto a fine mese, costringono i colleghi a gestire le pratiche direttamente in filiale.

**I locali delle filiali non sono adeguati**: in molte realtà sono stati confermati gli stessi spazi fisici, a fronte di un numero di colleghi molto più elevato e dell'arrivo di corposa documentazione dei clienti Small/Mid Corporate acquisiti. Del resto, non c'è posto per i colleghi, figuriamoci per gli scatoloni! In "compenso" non sono pervenute le auto aziendali richieste dalla filiali.

**Aumentano anche nelle Filiali Imprese le pressioni indebite per la ricerca di maggiore produttività**: segnaliamo forzature sulle visite ai clienti o su presunti monitoraggi dei PC portatili; addirittura alcuni responsabili richiedono ai colleghi, in particolar modo ai Quadri Direttivi, un' indefinita disponibilità al lavoro supplementare senza alcun riconoscimento economico.

**E' necessario che l'azienda metta i colleghi in condizione di lavorare al meglio, nell'interesse dei lavoratori, dei clienti e dell'azienda stessa.**

**Prima che sia troppo tardi!**

*2 aprile 2015*