



## MODELLO DISSERVIZIO

Come anticipato negli ultimi incontri, sono stati comunicati i nuovi portafogli e sono iniziati i colloqui per le risorse ritenute in esubero.

Nonostante le richieste di chiarimento non è facile individuare i principi generali che abbiano portato a questa lista di prescelti.

Da una parte le filiali e i colleghi colloquiati presentano situazioni differenti e talvolta critiche e le soluzioni appaiono contraddittorie soprattutto quando parliamo di colleghi ai quali, dopo aver espresso la volontà di rimanere in Banca Prossima viene prospettato un distacco presso le filiali di BdT.

Dall'altra parte invece rileviamo un malcontento generale fondato sulla creazione di portafogli attribuiti ai gestori restanti sempre su criteri non esplicitati che rappresentano un nuovo rimescolamento dei clienti che già hanno mal sopportato il conferimento da BdT creando un decadimento nella fidelizzazione con il cliente.

**Ancora una volta saranno i colleghi a dover ricucire rapporti e fidelizzazioni con l'Istituto che sembra non voler "ascoltare" le voci di noi colleghi.**

La situazione attuale di "disattenzione" si sta manifestando tra i colleghi che, con professionalità talvolta diverse da quelle ora richieste, si ritrovano a gestire il disappunto dei clienti e la volontà di continuare ad assicurare profitti alla banca.

**Ancora una volta non sembrano emergere dei criteri oggettivi relativi alle competenze o ai risultati raggiunti.** Da una prima analisi sembra che per ogni filiale ci siano solo alcuni portafogli importanti, per affidamenti e per attività finanziarie mentre gli altri vengono svuotati indipendentemente dal lavoro svolto in questi anni. Oltretutto, nella maggioranza dei casi i portafogli che sono stati ridimensionati sono in capo a colleghi inquadrati come aree professionali. Ci sembra che questo dia ragione a chi vede un **"collo di bottiglia" per la crescita professionale ed economica** dei colleghi stessi anche in previsione del completamento del modello di servizio con la definizione della complessità dei portafogli. Inoltre, pare che l'algoritmo che ha generato questi portafogli, non sia a conoscenza dell'esistenza del codice di avviamento postale e che questo abbia portato in alcuni territori alla creazione di portafogli con clienti ubicati anche in più province, infatti a questo proposito va aggiunto che ci sono zone dove il territorio è presidiato da più colleghi e zone dove non c'è alcun presidio, in alcuni portafogli i parroci (pf) sono stati assegnati ad un collega mentre la parrocchia (pg) è stata inserita in un altro portafoglio anche qui si sta creando un notevole disagio generale.

È chiaro che quando si parla di riduzione di costi e contingentamento delle trasferte viene difficile ragionare su strategie di sviluppo e relazione con la clientela. Ci sono stati degli aggiustamenti ma ci chiediamo, **non era possibile pensarci prima?**

Qual è la ratio dell'avere portafogli con diverse complessità?

Come viene salvaguardata la specificità del territorio commerciale dove opera BANCA PROSSIMA?

Il tutto, in una fase nella quale stanno aumentando i carichi relativi a controlli e archivio documentale. Questo aggravio amministrativo, sacrosanto e corretto, vuole sanare situazioni vecchie di anni e talvolta ricevute in fase di conferimento. Tutto ciò rende il raggiungimento, anch'esso sacrosanto, degli obiettivi commerciali sempre più sfidante anche in relazione alle tematiche relative alla formazione, alla possibilità di operare nelle filiali Intesa-Sanpaolo e all'**Offerta fuori Sede per i prodotti di investimento**. In quest'ultimo caso segnaliamo che vi è una contraddizione tra quanto previsto nella circolare 524 del 2014 e la procedura ABC. **Siamo certi che tutti i colleghi daranno prova di responsabilità continuando ad operare nel rispetto della normativa vigente e monitorando con attenzione l'impatto sull'operatività e sulla clientela.**

**Riteniamo che i lavoratori debbano essere resi più partecipi delle trasformazioni soprattutto in una struttura che ha fatto del rapporto con i colleghi un segno distintivo.**

A proposito, le mozioni votate dalle lavoratrici e dai lavoratori durante le "Plenarie di Banca Prossima" di Napoli e Milano?

**Richiediamo pertanto, alla luce della "nuova riorganizzazione", di avviare al più presto il confronto sui ruoli professionali in Banca Prossima.**

**RSA BANCA PROSSIMA  
FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA**