



---

**ASSEMBLEA SINDACALE UNITARIA (12e13 DIC 2023)  
RETE CLIENTI (INTERO TERRITORIO NAZIONALE)**

**LA RETE CLIENTI DICE BASTA E CHIEDE:**

- **ORARIO UNICO**
- **NO SABATO**
- **SICUREZZA NELLE FILIALI**
- **INQUADRAMENTI CHE RICONOSCANO L'ESPERIENZA E LA PROFESSIONALITA'**
- **PERCORSI DI CRESCITA PROFESSIONALE**
- **TAP DA RIVEDERE E COSTRUIRE INSIEME AI COLLEGHI DI FILIALE**
- **MAGGIOR WORK-LIFE BALANCE**

Buongiorno a tutte/i.

all'assemblea della Rete clienti, del 12 e 13 dicembre, **più di 200** colleghi si sono fermati per fare il punto della situazione sulle molteplici problematiche che da nord a sud vengono sollevate alle OO.SS..

È ora che il management si renda conto di una situazione insostenibile e valuti con le OO.SS. le possibili risoluzioni che mettano tutti in grado di lavorare serenamente affinché lo slogan "Best place to work" si attui finalmente nella quotidianità lavorativa di tutti i lavoratori: nessuno escluso.

Di fronte a tutti questi problemi ci auspichiamo che l'azienda mostri apertura e disponibilità all'ascolto e si renda disponibile ad **aprire in tempi brevi** un tavolo di trattativa per superare in modo condiviso le importanti sfide che ci accingiamo a vivere.

14 dicembre 2023

**IL NUOVO TAVOLO SINDACALE UNITARIO AGOS**

*Di seguito i temi trattati condivisi ed approvati dalla maggioranza dei colleghi presenti in assemblea:*

**SICUREZZA**

In un crescendo di episodi accaduti in diverse filiali italiane torniamo a parlare della Sicurezza delle filiali della Rete Clienti diretti, in un contesto socioeconomico, come quello attuale, in cui il lavoro in filiale è diventato sempre più difficile e il lavoro in solitaria risulta sempre più esposto a rischi.

Gli ultimi eventi accaduti presso la filiale di Torino PP2 e le svariate segnalazioni giornaliere fatte dai colleghi di filiali, relativamente alle intemperanze di diversi clienti, costituiscono l'ultimo campanello di allarme che non può più essere trascurato e taciuto.

Episodi incresciosi e rischiosi, accentuati anche dal sempre maggiore degrado del tessuto socioeconomico del

nostro paese, si verificano spesso quando i consulenti clienti diretti si trovano a:

- Comunicare il diniego di una richiesta di prestito, anche a nostri clienti storici fino ad oggi regolari nei pagamenti (variazione strategia rischio da parte dell'Azienda)
  - gestire clienti a recupero che vengono contattati in maniera poco ortodossa dalle società di recupero esterno e, invitati a pagare in filiale; questi sfogano rabbia e frustrazione prendendosi con chi si trova ad accoglierli in filiale;
  - comunicare ai clienti, durante le trattative, l'aumento tasso (fino quasi a raddoppiare il tasso iniziale) della loro richiesta di prestito rispetto a quanto pubblicizzato nei motori di ricerca o dai nostri mailing (RBP) sfociando in seri litigi con il personale di filiale;
  - gestire avventori poco interessati ai nostri prodotti ma avvezzi talvolta a disturbare il personale femminile solo in filiale fino al limite della molestia (ricordiamo che il 70% del personale di filiale è composta da donne);
- Quelle elencate sono solo alcune delle situazioni critiche che possono accadere in filiale e nel caso di lavoratore in solitaria diventano occasioni di rischio maggiore per chi rimane solo a lavorare.

Ritorniamo a chiedere a gran voce, come soluzione a tali problematiche e come già avvenuto per la filiale Di Torino PP2, l'adozione di un orario unico di filiale e chiusura il sabato per tutte le Filiali.

Inoltre, per le filiali cosiddette Light composte da due dipendenti, che rimarrebbero a lavorare spesso e per la maggior parte del tempo in solitaria (per esempio nei periodi di ferie, malattia o assenza del collega) proponiamo:

- la presenza di un piantone/guardia per l'intero orario di lavoro in caso di assenza di una delle risorse o l'apertura della filiale soltanto in presenza di almeno 2 risorse in filiale (anche risorse di altre reti la cui sede è nella filiale Light), da ultimo in caso di lavoratore in solitaria quest'ultimo svolgerà solo lavoro in remoto (TCR, TLMK, PREVENTION) senza aprire la filiale ai clienti.

La soluzione proposta dall'Azienda di mettere delle telecamere con registrazione per come proposto alle OO.SS ci sembra più una soluzione di controllo che non di sicurezza, in quanto in caso di aggressione, anche se filmata, cambia poco o nulla in tema di prevenzione in quanto il reato (ma soprattutto il danno al collega) è già avvenuto.

Tuttavia, come deterrente, nulla osta alla firma di un accordo sulle video registrazioni delle telecamere come quello già sottoscritto per la sede di Lucca prevedendo la salvaguardia degli ambienti di lavoro e limitando la visionatura delle registrazioni esclusivamente nei casi di denuncia di reato (o richiesta dell'Autorità Giudiziaria). Chiediamo al contempo di inserire nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) il rischio di aggressione in filiale.

## CLIMA AZIENDALE

Partendo dal tanto sbandierato "Best place to work" facciamo presente che il lavoro in filiale è distante anni luce da tale obiettivo aziendale come più volte posto all'attenzione dell'Azienda da parte delle OO.SS.

Orari di lavoro disagiati, turni plurimi diversi di giorno in giorno, sabato lavorativo, pausa pranzo in solitaria (le filiali da tre persone in su non chiudono mai a pranzo), no possibilità di turn over su altro settore, continue

richieste di straordinari nei sabati mattina, lavorare su 4/5 applicativi diversi contemporaneamente e le pressioni commerciali hanno reso la rete clienti la rete meno appetibile in Azienda (vedi progetto Prime dove si offrivano 10 mila euro per andare a lavorare in filiale e nonostante ciò ci sono state pochissime adesioni).

A questo si aggiunge meno smart working rispetto ai colleghi di altre reti (un solo giorno a settimana), la quasi impossibilità ad avere concesso il part time per le filiali con meno di 6 risorse, acrobazie per riuscire a prendere un permesso o un giorno di ferie non preventivamente programmato, visite mediche da incrociare con l'algoritmo dei turni di filiale e non con la disponibilità della struttura medica.

Tutto questo rende quasi impossibile la gestione del work life balance su una popolazione in filiale di risorse sempre più anziane.

Anche per questo motivo, oltre al suddetto problema di sicurezza, chiediamo l'orario unico di filiale!

Chiediamo inoltre la possibilità di turn over con altre reti, riteniamo demotivante che parecchi colleghi da oltre 20 anni facciano sempre lo stesso lavoro senza alcuna possibilità di potere cambiare tipologia di lavoro e senza alcuno sviluppo professionale.

Invitiamo l'Azienda, proprio per quanto detto, a sottoporre una Survey ai colleghi della rete clienti in cui venga chiesto in maniera diretta "vorresti cambiare attività lavorativa facendo esperienza in altra rete o preferisci rimanere nella rete clienti?"

Con l'impegno dell'Azienda, a chi risponde positivamente, di cambiare mansione svolta ai colleghi con più di 20 anni di anzianità nello stesso ruolo.

## PRESSIONI COMMERCIALI

Le pressioni per il raggiungimento dei budget aziendali sono sempre più accentuate. Il budget è stabilito praticamente su tutto: produzione, redditività, assicurazioni, cross selling, carte spedite, carte consegnate TCR, telemarketing, prevention, cessioni, produzione su remoto, redditività su remoto, assicurazioni su remoto, carte consegnate, carte spedite, , time to yes, time to cash.....e se non bastasse tutto questo l'azienda tira fuori anche lo strumento del TAP, uno strumento messo in piedi, che ha la pretesa di misurare e quantificare in termini di tempo tutto quanto viene svolto giornalmente dalla filiale e dal singolo operatore, strumento presente solo nella rete clienti.

Il TAP è usato come strumento di misurazione del carico di lavoro di filiale e personale e, laddove non dovesse essere soddisfacente o congruo agli obiettivi programmati, l'azienda non fa altro che incrementare le già innumerevoli attività della malcapitata filiale, aumentando la contribuzione in TCR o le anagrafiche telemarketing o le prevention Push o chissà in futuro quali altre attività, rendendo ancora più stressante l'attività lavorativa in filiale.

Chiediamo che tale indicatore (TAP) sia rivisto e costruito insieme ai colleghi di filiale per arrivare ad un indicatore più attendibile e comprensibile.

COME OO.SS. NON POSSIAMO ACCETTARE LA MISURAZIONE DEL LAVORO IN SIFFATTA MANIERA, PERCHE' PORTA VERSO UNA "DISUMANIZZAZIONE" DEL LAVORO STESSO, OVVERO LA PERSONA DIVENTA UN AUTOMA!!! SI AL BUDGET COME STRUMENTO e LINEA GUIDA PER RIMANERE SUL MERCATO, MA NON FINALIZZATO ALLA

## COTTIMIZZAZIONE DEL LAVORO.

### • GENESYS

L' Azienda vuole che durante la trattativa con il cliente il collega di filiale risponda al telefono onde evitare che nel contatore di Genesys di filiale risulti di aver perso una chiamata (arrivano una quantità enorme di chiamate in entrate dove la maggior parte sono di post-vendita che nulla hanno a che vedere con l'attività di filiale) Si monitorano le percentuali di chiamate perse, rispetto al numero totale di chiamate in entrata, e anche questo rientra nel TAP. Tutto questo con disappunto dei clienti in presenza e difficoltà del consulente che più volte si trova a dover riprendere il filo del discorso in una trattativa di per sé già alquanto impegnativa (rbp, cpi, cross selling e altro...).

Chiediamo quindi una scrematura delle telefonate in entrata, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto al cliente, e che il consulente non interrompa di continuo la trattativa per rispondere alle continue telefonate in arrivo tramite Genesys e mettere così veramente il cliente al centro.....

### • REGISTRAZIONE VENDITA CPI

Sono mesi che su questo argomento riceviamo lamentele dai colleghi di filiale che sono oggetto di forti pressioni da parte dei manager.

Comprendiamo le esigenze di business dell'Azienda e quelle di Trasparenza dell'organo di Vigilanza, ma va tutelato anche e soprattutto il dipendente nell'espletamento delle proprie mansioni.

Si richiede pertanto, anche per migliorare le percentuali di vendita della CPI in remoto ed avvicinare tale percentuale a quella della vendita della CPI in presenza in filiale, un sistema meno farraginoso e più performante di vendita onde evitare responsabilità del collega di filiale che è sommerso da miriadi di attività e che quindi magari nella registrazione può commettere qualche errore, e che la registrazione della vendita sia affidata almeno per la parte in cui è possibile farlo ad un disco parlante o trovare qualsiasi altra soluzione che possa semplificare tale vendita.

Ricordiamo che nella maggior parte delle filiali non sono previste porte divisorie tra le stanze e mentre un collega è impegnato nella vendita e nella registrazione di una assicurazione, in qualsiasi momento può entrare un cliente ad interrompere. È molto facile sbagliare ed anche una sola parola può invalidare la registrazione.

### • GESTIONE DELLE SURVEY

Condividiamo l'uso delle Survey per comprendere in maniera completa ed immediata il clima aziendale, non comprendiamo di contro le pressioni provenienti da alcuni capi area e capi filiali sui dipendenti per lo svolgimento della Survey.

Tali atteggiamenti sono stati fatti presenti a noi sindacalisti e riteniamo che tali comportamenti non fanno bene all'azienda ed al gruppo CAI che tanto tengono al benessere sul posto di lavoro ed alla reputazione dell'Azienda. Vogliamo anche ricordare che dal sondaggio anonimo che è stato somministrato a tutti i colleghi dalla Fisac e dalla Uilca è risultato che il 76% dei lavoratori si sente obbligato a rispondere alle survey ed il 36% non si sente libero di esprimere la propria opinione.

## CONCORRENZA FILIALI VS AGENZIE

Ci preoccupa infine è la coesistenza su territori vicini di Filiali ed Agenzie, le ultime in crescente aumento. Questo potrebbe mettere a rischio la sostenibilità dell'intera rete che si troverà a fronteggiare la concorrenza direttamente in casa propria.