



In data 19 marzo l'azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali un importante progetto pilota dal nome:

Revisione del modello di servizio e chiusura delle casse.

Il progetto, in cui già dal titolo appare chiaro l'obiettivo finale, nelle intenzioni dell'azienda si sarebbe sviluppato come pilota nel periodo da metà aprile a fine maggio, ma che, dopo le osservazioni mosse dalla Fisac insieme alle altre OOSS, è stato prorogato fino alla fine del mese di giugno.

Le motivazioni addotte, come al solito, fanno riferimento alle mutate abitudini della clientela, al maggior utilizzo dei canali digitali con una teorica riduzione delle attività amministrative inerenti alla cassa, in buona sostanza si sta cercando di eliminare la figura del cassiere puro verso ruoli di gestione clientela più commerciali.

Chi frequenta abitualmente le filiali sa che questo è vero per una minima parte o perlomeno non con le proporzioni dichiarate dall'Azienda ma che il vero tema è la ormai conclamata carenza di personale confermata anche dall'azienda stessa nel momento in cui ha dichiarato che il personale **"recuperato"** servirà a coprire i portafogli che attualmente non sono assegnati a gestori.

In termini di risorse umane il progetto impatterà su 63 colleghi che svolgono il ruolo di **Gestore Clientela** (nuova denominazione stabilita con Circolare 41 del 14/02/2020) di cui 44 presenti in filiali a chiusura parziale delle casse e 19 in filiali a chiusura totale delle casse.

All'interno di questo perimetro troveremo:

- 7 risorse indirizzate verso un nuovo ruolo commerciale puro,
- 18 risorse che vedranno incrementato il ruolo più commerciale nelle filiali con portafoglio di team più rilevante;
- 30 risorse continueranno a svolgere ruolo di gestore clientela come prima;
- 8 risorse svolgeranno le proprie attività a giorni alterni su due filiali distinte.

Fino a qui tutto lineare nella presentazione dell'azienda ma veniamo ai problemi contingenti:

- E' stato firmato un accordo sugli inquadramenti alcuni mesi or sono che tende a riconoscere progressioni di carriera su figure prevalentemente commerciali. Come inquadrare questa nuova sfaccettatura del Gestore Clientela?
- E' stato preso seriamente in considerazione il presidio dei rischi e dei valori in capo ai Gestori Clientela?

Ricordiamo che, da mansionario per il ruolo, la gestione delle attività di cassa è preponderante su quella commerciale.

- Verrà riconosciuto un valore maggiore di Sistema Incentivante a fronte di maggiore impegno commerciale?
- È stato riconosciuto in sede di presentazione del progetto che gli AC svolgono attività amministrativa in buona parte a servizio dell'intera filiale, chi gestirà questa attività? Togliendo la figura non si corre il rischio di riversare ulteriore attività sui colleghi già oggi eccessivamente carichi dal punto di vista amministrativo e commerciale?
- Si è valutato correttamente il loro supporto al servizio al cliente, esemplificativamente nell'effettuare il recupero delle telefonate perse, un supporto che ha consentito al nostro gruppo di arrivare in testa alla classifica dell'IRC nazionale. Non vorremmo che inopinatamente si facessero passi indietro da questo.

- Come verrà gestita la chiusura a giorni alterni?
- Come verrà gestito il personale condiviso in missione su più filiali?
- Che impatto avrà sulla clientela?
- Si è tenuto conto del benessere dei 63 colleghi interessati?
- Come verrà gestita la formazione?
- Ultimo ma non meno importante: che impatto avrà sul piano ferie appena definito?

Sono tutte domande che sono state poste all'azienda e che al momento non hanno avuto risposta concreta.

Le filiali interessate dal progetto saranno 42 (35 Agenzia per Te, 3 evolute e 4 tradizionali) di cui:

- **Chiusure totali delle casse in 14 filiali** (9 APT, 3 evolute, 2 tradizionali):

- Ag Milano 32
- Ag Saronno
- Ag Milano 31
- Ag Milano 6
- Ag Monza 3
- Ag Garbagnate Milanese
- Ag Milano 26
- Ag Milano 22
- Ag Milano 40
- Ag Cusano Milanino
- Ag Milano 46
- Ag Milano 23
- Ag Bollate
- Ag Milano 48

- **Chiusure a giorni alterni delle casse in 28 filiali** (26 APT, 2 tradizionali):

- Ag Agrate Brianza
- Ag Arcore
- Ag Biassono
- Ag Cinisello Balsamo
- Ag Vimodrone
- Ag Cologno Monzese
- Ag Cernusco sul Naviglio
- Ag Fagnano Olona
- Ag Melegnano
- Ag Milano 13
- Ag Milano 34
- Ag Milano 36
- Ag Milano 9
- Ag Milano 49
- Ag Milano 5
- Ag Olgiate Olona
- Ag Legnano
- Ag Vignate
- Ag Segrate
- Ag Rho
- Ag San Giuliano Milanese
- Ag Varese 1
- Ag Tradate
- Ag Busto Arsizio
- Ag Monza 2
- Sede Varese

- Ag Verano Brianza
- Ag Cassano Magnago

In previsione di una estensione del Progetto Pilota su tutta la rete già a far tempo dal prossimo autunno la Fisac e le altre OO.SS. hanno ribadito la necessità dell'apertura di un confronto concreto che, data la complessità, si sviluppi:

- **Sul tema dei carichi di lavoro, processi e procedure all'interno della Commissione Organizzazione del Lavoro che l'Azienda continua a convocare con il contagocce.**
- **Al tavolo di Gruppo sulle materie organici, dimensionamenti dei portafogli, gestione di mansioni e ruoli "condivisi" che, allo stato attuale, hanno generalmente provocato un aggravio delle incombenze quotidianamente affrontate dai colleghi.**

Un tavolo di Gruppo in cui si stanno oggi sollecitando passi in avanti sulle materie già oggetto di confronto (Smart Working, Easy Learning, Mobilità).

Vi terremo informati.

RSA FISAC CAI DR LOMBARDIA OVEST