



Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

CA -INTERVENTI ORGANIZZATIVI

Il 26 luglio, l'azienda ha presentato alle OO.SS. una serie di interventi organizzativi di prossimo realizzo che in parte rispondono alle attese del Piano Industriale ed in parte ricercano un processo di semplificazione dei processi delle Filiali. Ne riassumiamo di seguito i contenuti con le nostre considerazioni in proposito.

ACQUISIZIONE NUOVA CLIENTELA: è uno dei punti più ambiziosi del Piano Industriale 2019/2022, che prevede come obiettivo l'acquisizione di 120.000 nuovi clienti. A questo proposito sono previsti due diversi interventi uno a livello di Direzione Generale ed uno a livello di Rete.

- L'intervento a livello di Direzione Generale prevede l'istituzione del Coordinamento Commerciale Retail e Crescita, attivando una unità organizzativa composta da due funzioni. Servizio Crescita, che ha come obiettivo l'attività commerciale e il Servizio Controlli Retail, già esistente, che coordina attività ACO (ex NOA). I due nuovi servizi riportano gerarchicamente al Vice Direttore Generale Retail.

- L'intervento a livello di rete prevede l'inserimento presso le direzioni regionali del nuovo ruolo di Coordinatore Acquisizione. La figura si focalizza sulla crescita e lo sviluppo dei clienti, dipenderà gerarchicamente dal Direttore Regionale e in modo funzionale al nuovo Servizio Crescita sopra citato, non sono previste autonomie. L'attivazione è prevista per ottobre e gli interessati di norma saranno individuati fra il personale già presente all'interno della Direzione Regionale.

Abbiamo espresso preoccupazioni circa la creazione di un nuovo ruolo che, se non si realizza uno stretto coordinamento all'interno della DR, potrebbe trasformarsi nell'ennesima figura che cala sulla rete le proprie richieste sommandosi e sovrapponendosi alle tante/troppe richieste delle figure già esistenti che a volte apparentemente agiscono senza coordinarsi fra di loro e producendo così una confusa gestione delle priorità. L'azienda ha colto il senso delle nostre osservazioni rispondendo che sulla carta si tratta di uno specialista che interagisce e collabora con le figure esistenti, sarà da verificare se l'applicazione pratica risponde a questo disegno.

CUSTOMER SATISFACTION: Sempre a livello di Direzione si prevede un intervento sul Servizio Customer Satisfaction che è l'altro pilastro del piano industriale. Su espressa richiesta della capogruppo e vista la sempre crescente importanza della materia, si sposta il servizio a diretto riporto del Vice Direttore Generale.

PASSAGGIO DI ATTIVITÀ DI MIDDLE OFFICE DA DIREZIONE CREDITO A CONSORZIO: si parla di attività di carattere amministrativo e sono interessati:

- segreteria credito

- controllo e perfezionamento garanzie
- anagrafe / operatività
- area finanziamenti medio/lungo termine e servizio amministrativo medio/lungo termine
- operatività amministrativa medio/lungo termine (accogli ed ilizia/ agrari, ecc...) nelle attività svolte post erogazione.

Saranno coinvolte complessivamente 21 risorse con l'istituto del distacco funzionale, 11 di CA e 10 di Friuladria distaccate a Pordenone.

SPECIAL NETWORK AFFARI: intervento che segue quanto fatto qualche mese fa in Banca Impresa, in cui la clientela PIM e BAD CREDIT è stata accentrata in una funzione centrale. Alla luce della positiva esperienza è stato deciso di adottare una modalità simile sul mondo retail (Filiali e Poli Affari) con obiettivo di gestire in maniera più attenta e possibile la clientela più ad alto rischio. Il progetto prevede di accentrare la gestione di questa clientela presso le Direzioni Regionali attivando il nucleo Special Network Affari, il cui dimensionamento dovrebbe variare fra le due/tre risorse, ed è inserito nella gerarchia della filiera affari della DR. I nuclei saranno composti da Gestori Affari della rete. Gestiranno circa 16.000 le posizioni a livello di gruppo di cui circa il 50% già classificato ad incagli. La partenza del progetto è prevista per settembre/ottobre.

AGENZIE PER TE: è stata comunicata l'attivazione, entro la prossima settimana, di quattro nuove Agenzia Per Te: Sesto S.Giovanni, Langhirano, San Vito al Tagliamento, Roma ag. 38. Il layout sarà semplificato rispetto alle normali previsioni del progetto.

Parma, 29 luglio 2019

Segreteria di Coordinamento FISAC-CGIL Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Photo by [oskay](#) 