



Gli interventi annunciati nell'incontro del 19 settembre u.s., che l'Azienda ha pianificato di attivare a partire dal mese di ottobre 2019, riguardano:

L'EVOLUZIONE DEL RUOLO DI ASSISTENTE ALLA CLIENTELA IN "GESTORE DI FILIALE"

Il progetto di riqualificazione professionale prevede un piano formativo che coinvolgerà progressivamente tutti i Gestori di Filiale del Gruppo (inizialmente circa 200 persone nel periodo ottobre/dicembre 2019).

L'Azienda ha dichiarato che la ridenominazione del ruolo non sarà accompagnata da variazioni nei contenuti del regolamento di servizio che definiscono le mansioni dell'Assistente alla Clientela, sottolineando che esso già prevede anche attività di relazione commerciale con la clientela. Quindi, secondo l'Azienda, il nuovo ruolo non determinerà un cambiamento radicale di mansioni, ma una differente focalizzazione sulle stesse.

L'obiettivo aziendale è quello di riallocare tempo lavorativo dalle attività transazionali ed operative (che rispetto a cinque anni fa sono diminuite di più di un terzo, anche in correlazione ad un maggiore utilizzo dei canali self e online da parte della clientela) verso attività relazionali (es. contatto telefonico per iniziative commerciali, recupero telefonate perse) e commerciali (riferite ad es. a prodotti da "banco", prestiti Agos, prodotti ramo assicurativo danni, ecc.) anche attraverso un maggiore coinvolgimento nella gestione del c.d. "portafoglio di team". L'accelerazione di tale scelta organizzativa, già delineata nel PMT 2019-20, è connessa – ha spiegato l'Azienda – alla necessità di aumentare la forza commerciale per mantenere una redditività sostenibile, in uno scenario macroeconomico caratterizzato da tassi ai minimi storici e da previsioni di crescita contenuta del PIL.

IL PROGETTO DI CHIUSURA DEL SERVIZIO DI CASSA AL POMERIGGIO

Le filiali soggette alla rimodulazione dell'orario di sportello nel periodo estivo (solo la mattina) continueranno a mantenere il medesimo orario anche dopo il 30 settembre.

L'Azienda ha inoltre dato comunicazione di avere avviato un'analisi complessiva finalizzata a definire quali altre filiali saranno coinvolte nel progetto di chiusura del servizio di cassa al pomeriggio, preannunciando che le numeriche saranno più cospicue di quelle del periodo estivo.

Tale decisione è connessa al trend dell'operatività transazionale in decrescita degli ultimi anni, al fatto che la stessa si concentra soprattutto nella fascia oraria del mattino ed al mutare del mercato concorrenziale che nel complesso è sempre più orientato verso la chiusura di cassa nella fase pomeridiana.

A regime circa il 70/80% delle filiali assumerà strutturalmente un orario di apertura di sportello esclusivamente antimeridiano. A metà ottobre è previsto un ulteriore incontro in cui l'Azienda fornirà i relativi dettagli alle OO.SS.

LA TRASFORMAZIONE DI FILIALI IN AGENZIE PER TE/AGENZIE PER TE COMMERCIALI

Le filiali coinvolte saranno circa 300 (tra le quali una parte saranno trasformate da Agenzia Per Te ad Agenzia Per Te Commerciale), di cui 90/100 nell'ultimo trimestre del 2019, ad iniziare dalle seguenti:

DIREZIONE REGIONALE	DESCRIZIONE FILIALE	CODICE FILIALE	TRASFORMAZIONE IN
PIACENZA-LOMBARDIASUD	SEDE CREMONA	218	Agenzia Per Te
PIACENZA-LOMBARDIASUD	CASTELL'ARQUATO	16	Agenzia Per Te
PIEMONTE	SEDE TORINO	120	Agenzia Per Te
PIEMONTE	RIVOLI	113	Agenzia Per Te
PIEMONTE	VIGEVANO - AG.2	47	Agenzia Per Te
PIEMONTE	TORINO - AG.2	125	Agenzia Per Te
PIEMONTE	TORINO - AG.4	112	APT Commerciale
ROMAGNA	RICCIONE - AG.1	448	Agenzia Per te
ROMAGNA	RIMINI - AG.4	272	Agenzia Per te
ROMAGNA	RIMINI - AG.5	280	APT Commerciale
ROMAGNA	RIMINI - AG.11	801	APT Commerciale
ROMAGNA	SEDE FORLI'	339	Agenzia Per te
ROMAGNA	RAVENNA - AG.1	900	Agenzia Per te
ROMAGNA	FANO - AG.1	771	Agenzia Per te
CENTROSUD	ROMA - AG.22	455	APT Commerciale
CENTROSUD	ROMA - AG.25	137	APT Commerciale
CENTROSUD	ROMA - AG.34	235	APT Commerciale
CENTROSUD	ROMA - AG.36	618	APT Commerciale
CENTROSUD	NAPOLI - AG.7	468	APT Commerciale
CENTROSUD	NAPOLI - AG.15	538	APT Commerciale
CENTROSUD	NAPOLI - AG.22	586	APT Commerciale
CENTROSUD	NAPOLI - AG.27	596	APT Commerciale
CENTROSUD	PIANO DI SORRENTO	552	Agenzia Per te
CENTROSUD	CASTELLAMMARE ST.	517	Agenzia Per te
CENTROSUD	POMPEI	555	Agenzia Per te
LOMBARDIA	MELEGNANO	266	Agenzia Per te
PARMA -EMILIA EST	MODENA -AG.1	91	Agenzia Per te
PARMA -EMILIA EST	PARMA - AG.14	482	Agenzia Per te
TOSCANA	VIAREGGIO	190	Agenzia Per te
TOSCANA	PONTE A EGOLA	474	Agenzia Per te
TOSCANA	LAISTRA A SIGNA	94	Agenzia Per te
LIGURIA	MARINA DI CARRARA	502	APT Commerciale
LIGURIA	GENOVA MARASSI	142	APT Commerciale
FRIULIVENEZIAGIULIA	PORDENONE - V.TREVISIO	33	APT Commerciale
FRIULIVENEZIAGIULIA	SACILE	7	Agenzia Per te
FRIULIVENEZIAGIULIA	PORDENONE - V.S.GIUL.	38	APT Commerciale
FRIULIVENEZIAGIULIA	UDINE - V. LEOPARDI	402	APT Commerciale
VENETO	PADOVA - V. ASPETTI	307	APT Commerciale
VENETO	PADOVA - V. LIVORNO	182	APT Commerciale
VENETO	ADRIA	302	Agenzia Per te
VENETO	TREVISIO - CAIROLI	18	Agenzia Per te
VENETO	TREVISIO - REPUBBLICA	187	APT Commerciale

L'Azienda ha dichiarato che entro la fine del 2021 il numero complessivo delle filiali cashless dovrebbe raggiungere circa quota 600.

LA VALORIZZAZIONE DELLA GESTIONE DEL RISPARMIO E DELLA BANCA D'IMPRESA

La prima fase (da settembre a fine anno corrente) sarà caratterizzata dalla nomina di circa 80 Gestori Premium, a livello di Gruppo. Ciò, secondo quanto affermato dall'Azienda, comporterà opportunità di sviluppo professionale senza ripercussioni sulla mobilità territoriale. Il progetto, attualmente focalizzato sui Premium, sarà gradualmente esteso anche al settore della Banca d'Impresa.

Le OO.SS. hanno chiesto l'apertura della procedura di confronto con L'Azienda prevista dal CCNL per verificare gli impatti sul personale derivanti dal progetto di riqualificazione professionale degli Assistenti alla Clientela in Gestori di Filiale.

Sono molti gli aspetti da approfondire. Se da un lato va preso atto del cambiamento dei comportamenti della clientela in riferimento all'operatività di sportello per effetto dell'utilizzo della strumentazione self e online, va altresì tenuto conto che le scelte gestionali dell'ultimo triennio hanno determinato una rilevante riduzione della forza lavoro adibita al ruolo di Assistente alla Clientela.

Le OO.SS. sottolineano che il numero delle operazioni medie effettuate non può essere interpretato asetticamente (il rischio è quello di giungere all'errata conclusione della "media del pollo") ma va necessariamente sottoposto ad una lettura contestualizzata alle differenti realtà, e che tale dato non dovrebbe essere valutato come elemento preminente per effettuare scelte organizzative che possono impattare in modo rilevante sulle persone (non solo sugli AC) se si intendono perseguire politiche di sviluppo sostenibile nella gestione delle risorse umane.

Oltre all'operatività di cassa permangono altre attività amministrative, come ad esempio il controllo degli assegni, la sistemazione delle partite sospese, la spunta e la sistemazione delle operazioni dei totem, il carico degli ATM, ecc., che richiedono tempo e attenzione.

Un aspetto cruciale è senza dubbio quello della formazione.

L'Azienda ha delineato un programma che consiste in 60 ore formative online per quanto concerne la consulenza e la vendita dei prodotti (compresa la formazione IVASS), e in due giornate d'aula dedicate al change management ed alla metodologia commerciale, con l'obiettivo iniziale di completare la formazione per 200 Gestori di Filiale entro il 2019.

Ad avviso delle scriventi, vista l'importanza degli argomenti e le ripercussioni che potrebbero verificarsi per una eventuale non idonea assimilazione degli stessi, è assolutamente necessario che siano poste in essere consone misure e metodiche per garantire una formazione adeguata. Per quanto attiene il progetto della chiusura di cassa pomeridiana, per effettuare considerazioni precise, sarà necessario disporre dei dettagli, che come annunciato saranno presentati dall'Azienda entro qualche settimana.

Durante l'incontro di oggi le OO.SS. hanno chiesto alla rappresentanza datoriale chiarimenti e aggiornamenti su

ulteriori tematiche.

Dai colleghi sono giunte alle OO.SS. segnalazioni riguardanti inviti ad adottare una modalità di fruizione dell'Easy Learning non conforme all'accordo che ne regola il funzionamento.

In sostanza si chiede di fruirla in filiale, ossia di fatto si invita ad "aggirare" l'accordo, che comenoto contempla la fruizione da casa o da hub, con riconoscimento della prestazione lavorativa. L'Azienda ha affermato che l'accordo deve essere rispettato: il riscontro di comportamenti che deliberatamente violano l'accordo non saranno tollerati.

Sempre dai colleghi stanno ultimamente giungendo notizie che farebbero pensare ad un "restringimento" nella concessione dello Smart Working, in quanto autorizzato per una sola giornata settimanale (sulle due possibili), o negato senza spiegarne i motivi. A tal proposito l'Azienda ha replicato confermandone l'importanza e che non sussiste la volontà di depotenziarlo, dichiarando di rimanere a disposizione per fornire eventuali informazioni di dettaglio su strutture o situazioni specifiche.

Per quanto riguarda il futuro lavorativo delle persone assunte a tempo determinato con contratto in scadenza al 30/9, ed anche per gli "stagionali", le valutazioni aziendali sono al momento in corso.

Collegli ex Carispezia: il processo di risposta alle richieste di flessibilità è in fase di elaborazione, mentre per quanto attiene alla questione dei Vice Responsabili di Filiale l'Azienda ha ricordato che l'abilitazione e la nomina sono subordinate al superamento dell'apposito test.

Le OO.SS. hanno inoltre espresso forte disappunto relativamente ad alcuni contenuti dell'invito ricevuto da molti colleghi a partecipare all'indagine di clima aziendale, laddove nel sollecitare la

compilazione del questionario si utilizzano slogan del tipo "vietato lamentarsi", "atteggiamento positivo", "l'atteggiamento è tutto". Posto che non sussistono obblighi contrattuali alla compilazione di questionari di clima e che la scelta rimane libera, anche il buon senso suggerirebbe di evitare sovrapposizioni alla già chiara comunicazione istituzionale rivolta a tutti i dipendenti con iniziative personali ad alto rischio di essere confuse con messaggi veicolanti l'esortazione ad adottare un approccio "telecomandato".

Parma, 25 settembre 2019

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin