



FISAC

Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA - RSA

EFFICIENTIAMO, RISPARMIAMO E IL CLIENTE ????

In questi mesi il Gruppo CA sta operando una considerevole "virata" verso il nuovo modello di banca, un modello che prevede un rapporto con la clientela in modo sempre più evoluto con una completa ridefinizione del ruolo della rete sportelli.

Basti pensare che da inizio 2020 si passa da 243 filiali con il servizio di cassa chiuso al pomeriggio a 586 filiali con il servizio di cassa chiuso al pomeriggio, oltre il doppio delle precedenti passando dall'attuale 14% ad un 70% delle filiali con chiusura pomeridiana. Di queste, inoltre, 50 filiali avranno la chiusura totale pomeridiana, sia cassa che consulenza.

A questo si aggiunge che le Agenzie per Te commerciali (senza cassa e senza accoglienza) passano dal 2% al 25%, che le Agenzie per Te passano dal 35% al 58% (senza cassa ma con accoglienza) e che le Agenzie Tradizionali rimarranno solo nel 15% della rete complessiva.

In attesa di completare il tutto ci è stato nel frattempo presentato anche il progetto di chiusura di 29 sportelli e di trasformazione di altri 29 sportelli in Filiali Recapito già entro la terza settimana di marzo p.v..

Tutto questo è già avvenuto o sta avvenendo. E la clientela ???

Noi siamo un Gruppo che pone molta attenzione alla soddisfazione dei clienti, eppure alla luce di tutto questo ci sorge un dubbio:

non è che stiamo correndo troppo ???

La capacità del cliente di sfruttare la banca attraverso i canali dell'online e del self service è una delle note dolenti del nostro mercato bancario, prova ne sia semplicemente leggere sui giornali le innumerevoli polemiche che si legano alla necessità di estendere l'utilizzo dei pagamenti elettronici (POS).

Se una prova non basta possiamo poi guardare alle inevitabili ed a volte interminabili file della clientela fisica ai nostri sportelli, sempre più spesso in difficoltà in quanto al front office vige la regola ferrea dell'unico addetto per le operazioni di cassa.

Non scriviamo di questo per chiedere all'azienda di rivedere i contenuti del PMT 2019 – 2022 ma lo scriviamo perché non vorremmo che questo progetto definito "Progetto Cliente" a conti fatti si riveli avere una ricaduta pesante rispetto al livello di soddisfazione del cliente (IRC) e che di questo poi si possa ritenere di farne carico all'attività dei colleghi della rete. Per noi l'IRC è un dato importante, sia perché la DR Romagna nel recente passato ha vissuto momenti di difficoltà nel rapporto con la clientela che hanno pesato notevolmente su tutti i colleghi sia perché il cambio di modello per noi incide doppiamente se si pensa che fino a soli 18 mesi fa veniva data precedenza al "servizio di sportello", allo smaltimento delle code alle casse che invece oggi sono ormai diventate la routine. L'IRC infine, inutile ricordarlo, incide anche sul sistema incentivante.

I nostri riferimenti:



<http://www.fisac-cgil.it/category/banche/credit-agricole/cariparma>

[FISAC Gruppo Credit Agricole Italia](#)



[@Fisac_Cgil](#)

Ci permettiamo di sollevare questi dubbi in quanto le decisioni assunte non ci convincono pienamente né dal punto di vista commerciale né dal punto di vista degli organici. **Citiamo in modo esemplificativo alcuni aspetti che riguardano la nostra DR ma che possono essere estesi anche ad altre DR del Gruppo.**

LITORALE MARINO: la rete sportelli della DR ha una vocazione specifica anche alle attività del litorale (Rimini docet), attività che purtroppo si configurano nella loro stagionalità per una alta intensità del rapporto cliente/azienda (nei tre mesi estivi di piena attività serve avere un servizio veloce di front office in quanto trattasi normalmente di operatività ad alta movimentazione di contante e tempi molto ristretti per gli esercenti/aziende) ed un basso standing di informatizzazione della clientela.

La riduzione del servizio di sportello unita al passaggio alla firma digitale, che da un lato finisce meglio le operazioni ma dall'altro comporta una maggiore rigidità nella gestione del cliente, male si accompagna a nostro avviso alle necessità della clientela.

A questa particolarità, che certamente è specifica della nostra DR, si aggiungono poi altre perplessità che citiamo esemplificativamente e che possono essere invece comuni anche per altre situazioni nel Gruppo:

TRASFORMAZIONE IN FILIALE RECAPITO: segnaliamo il caso della filiale di Alfonsine, una piazza ad alta "densità bancaria" con la presenza nella stessa città di altre 5 realtà locali e nazionali molto solide e commerciali come INTESA (che ad Alfonsine è banca locale in quanto evoluzione della Banca Popolare di Bagnacavallo e Fusignano), UNICREDIT, CASSA RAVENNA, BCC RAVENNATE, e BPER, con organici molto più consistenti di quelli in CA. La trasformazione in Filiale Recapito avviene tra l'altro avendo a riferimento come filiale madre Fusignano, con cui non sarà facile dialogare visto che si trova ad oltre 10 km di distanza.

LUGO 1 CHIUSURA E ASSORBIMENTO CLIENTI DA LUGO SEDE: In questo caso i numeri non ci convincono, si spostano clienti su una filiale che ha un modello organizzativo già oggi molto complesso (organico attuale di 16 persone) senza nessuna previsione di incremento dell'organico. In pratica l'obiettivo è il recupero degli organici di Lugo 1 ma questo comporta per chi resta presso la Sede di Lugo un maggior numero di clienti da seguire stessi dipendenti a farlo.

La Sede di Lugo aveva già avuto una drastica riduzione dell'organico con il passaggio in CA, oggi ha un monte ore di straordinario molto alto ed è lecito chiedersi come si pensi che a parità di addetti si possa perseguire appieno la soddisfazione della clientela.

Come sempre i nostri colleghi ci metteranno il cuore per sopperire a queste carenze, lo hanno dimostrato con i considerevoli risultati riportati nel 2019, tuttavia non crediamo giusto che il livello di soddisfazione della clientela venga perseguito solo attraverso la passione e la disponibilità dei dipendenti e non con il tramite di un processo organizzativo attento e progressivo che tenga conto sia delle particolari tipologie di mercato (la stagionalità) che del forte cambiamento culturale necessario ai clienti per accettare il cambio di modello che è in corso.

Forse siamo noi che abbiamo una visione limitata, immaginiamo che l'azienda stia operando avendo fatto una analisi di quanti clienti in possesso di bancomat o carta di credito li utilizzino effettivamente ed in particolare per operare già oggi con i bancomat evoluti, oppure come stia procedendo l'utilizzo dell'internet banking per le operazioni dispositive, non abbiamo riscontro di questo ma possiamo dire che dal nostro piccolo angolo di visuale sembra restare costante il flusso di clientela agli sportelli delle filiali e che nonostante i colleghi si prodighino nel cercare di erogare il migliore servizio possibile le lamentele sono tante.

Abbiamo aperto una procedura di CCNL a livello di gruppo ed auspichiamo che le risposte possano esserci, abbiamo pensato però, in attesa dei prossimi incontri, di sviluppare una analisi che

I nostri riferimenti:

 <http://www.fisac-cgil.it/category/banche/credit-agricole/cariparma>
[FISAC Gruppo Credit Agricole Italia](#)

 [@Fisac_Cgil](#)

evidenzi le difficoltà nella gestione dei rapporti della clientela auspicando di ricevere risposte che vadano nell'unica direzione possibile, quella di erogare un servizio all'altezza del nostro standing.

Di seguito uno schema riepilogativo degli interventi previsti nelle varie DR in CA:

DR	Intervento	Chiusure / Trasformazioni in Recapito				Accorpanti				
		cod	Filiale	Mod servizio	Organico attuale	COD	Filiale più vicina	Mod Servizio	Organico attuale	Organico TO BE*
Piacenza Lombardia Sud	Chiusura	CRP36	Rottofreno	Tradizionale	3	CRP56	S.Nicolo' A Trebbia	AgxTe	6	8
		CRP41	Cremona - Ag. 3	Tradizionale	5	CRP219	Cremona - Ag. 2	AgxTe	7	11
		CRP82	Piacenza - Ag. M	Tradizionale	4	CRP9	Piacenza - Ag. F	AgxTe	12	13
		CRP246-B	Spinadesco**	Recapito	-	CRP246	Sesto Cremonese	Tradizionale	7	7
	Trasf. in recapito	CRP250	Trigolo	Tradizionale	3	CRP247	Soresina	Tradizionale	8	8
		CRP38	Morfasso	Tradizionale	2	CRP22	Lugagnano Val D'Arda	AgxTe	7	10
		CRP269	Pieve Porto Morone	Sportello Leggero	2	CRP17	Castel San Giovanni	AgxTe - Centro	11	13
Romagna	Chiusura	CRP848	Cesena - Ag. 6	Centro	4	CRP598	Cesena - Ag. 2	AgxTe	6	7
		CRP785	Torre Pedrera	Tradizionale	4	CRP753	Viserba	Tradizionale	6	8
		CRP800	Lugo - Ag. 1	Sportello Leggero	3	CRP783	Sede Lugo	AgxTe - Centro	16	16
		CRP335-A	PINARELLA	Recapito	-	CRP335	Cervia	Tradizionale	-	10
		CRP335-B	MILANO MARITTIMA	Recapito	-	CRP335	Cervia	Tradizionale	-	10
	Trasf. in recapito	CRP790	Alfonsine	Tradizionale	4	CRP839	Fusignano	Tradizionale	4	6
		CRP816	San Bernardino	Sportello leggero	3	CRP829	Lugo - Ag. 2	AgxTe - Centro	4	6
Toscana	Chiusura	CRP306	Signa	Tradizionale	4	CRP310	Campi Bisenzio Ag. 2	Tradizionale	3	4
		CRP81	Capanne	Tradizionale	5	CRP553	San Romano	Tradizionale	4	7
		CRP493	Porcari	Tradizionale	4	CRP156	Sede Lucca	Tradizionale	5	7
	Trasf. in recapito	CRP78	Bientina	Tradizionale	4	CRP597	Santa Maria A Monte	Tradizionale	6	8
		CRP654	Casciana Terme	Sportello Leggero	4	CRP473	Ponsacco	Centro	7	9
		CRP656	La Rotta	Sportello Leggero	3	CRP490	Pontedera	Centro	10	11
		CRP537	San Frediano a Sett.	Tradizionale	3	CRP207	Pisa - Ag. 1	Tradizionale	3	5
Liguria	Trasf. in Recapito	CRP195	Pescia	Tradizionale	3	CRP459	Montecatini Terme	Tradizionale	4	6
		CRP580	Napoli - Ag. 21	Tradizionale	8	CRP529	Napoli - Ag. 12	Tradizionale	9	13
		CRP508	Macerata Campania	Tradizionale	5	CRP573	S.Nicola La Strada	AgxTe	8	8
		CRP510	Roccamonfina	Sportello Leggero	5	CRP574	Sessa Aurunca	Centro	9	11
		CRP65	Genova - Ag. 1	AgxTe	4	CRP79	Genova - Ag. 6	AgxTe	8	11
		CRP443	La Spezia L	Tradizionale	5	CRP158	La Spezia E	AgxTe	13	14
		CRP161-3	La Spezia Arsen.M.M.	Recapito	-	CRP161	La Spezia Sede	Tradizionale	18	18
Liguria	Trasf. in Recapito	CRP188-A	La Spezia I	Recapito	-	CRP188	La Spezia C	AgxTe	10	10
		CRP158-2	La Spezia Ospedale	Recapito	-	CRP158	La Spezia E	AgxTe	13	14
		CRP447-2	Muggiano	Recapito	-	CRP447	La Spezia T	AgxTe	7	7
		CRP491	Sarzana 1	Tradizionale	4	CRP204	Sarzana Sede	AgxTe	13	17
		CRP587	Ponzano Magra	Tradizionale	3	CRP290	S. Stefano Di Magra	Tradizionale	6	8
		CRP423	Padivarma	Tradizionale	3	CRP523	Ricco' Del Golfo	Tradizionale	3	5
		CRP506	Le Grazie	Tradizionale	2	CRP305	Portovenere	Tradizionale	2	5
Liguria	Trasf. in Recapito	CRP299	Vezzano Ligure	Tradizionale	3	CRP428	La Spezia G	AgxTe	8	8
		CRP234	Barbarasoo	Tradizionale	3	CRP593	Aulla Centro	AgxTe	11	13
		CRP139	Imperia Oneglia	AgxTe	4	CRP90	Sede Imperia	Tradizionale	4	6
Parma Emilia Est	Trasf. in Recapito	CRP899	Imola - Ag. 2	Tradizionale	5	CRP844	Imola - Ag. 1	Tradizionale	5	7
		CRP50-A	Borgo San Siro	Recapito	-	CRP50	Gambolo'	Tradizionale	6	6
Piemonte	Chiusura	CRP276-A	Valle Mosso	Recapito	-	CRP276	Sede Biella	Tradizionale	4	4

FISAC CGIL:
Per essere informato
Per essere tutelato

I nostri riferimenti:



<http://www.fisac-cgil.it/category/banche/credit-agricole/cariparma>



FISAC Gruppo Credit Agricole Italia



@Fisac_Cgil