## AUMENTA LA PREOCCUPAZIONE, AUMENTANO LE DOMANDE, SI CONTINUANO AD ATTENDERE LE RISPOSTE

Lo scorso mese di marzo l'azienda avviava il progetto Pilota sul Cashless in DR Milano-Lombardia Ovest, un progetto da subito segnalato come "impattante" sulla struttura organizzativa della Rete.

Il Pilota è stato avviato nel periodo da marzo a fine giugno e, dal mese di luglio, l'azienda ha deciso di estendere il progetto, a far tempo dal prossimo mese di ottobre, anche alle altre 11 DR.

Da subito le Organizzazioni Sindacali, oltre ad evidenziare la **carenza endemica degli organici** nella rete, con le filiali sempre ridotte all'osso, hanno evidenziato le criticità con diversi comunicati:

⇒ https://www.fisac-cgil.it/148178/cai-d-r-milano-lombardia-ovest-progetto-pilota-chiusura-delle-casse

⇒ https://www.fisac-cgil.it/151153/estensione-del-progetto-cashless-su-tutta-la-rete-cai

chiedendo di sfruttare l'esperienza del progetto "pilota" per trovare un corretto assetto operativo e dare le giuste risposte agli interrogativi avanzati. Di seguito le domande/dubbi esposti:

ORGANICO FILIALI

Per capire se l'organico a regime delle filiali impattate sia corretto abbiamo chiesto di conoscere come si determina l'organico della filiale.

CARICHI DI LAVORO

È stato riconosciuto in sede di presentazione del progetto che il GC già oggi svolge una attività stimata al 75% di supporto alla filiale e solo per il 25% indirizzata a specifiche necessità di cassa. Chiudendo la cassa permane comunque il 75% di operatività. La domanda è, come si interviene sul 75% di operatività extra cassa ? Si intende riversare ulteriore attività sui colleghi (Gestore Family) già oggi eccessivamente carichi dal punto di vista amministrativo e commerciale ? **(un gestore family ha mediamente a disposizione 1 ore e ¾ ogni anno per incontrare ogni singolo cliente)**?

GESTORE CLIENTELA CON PORTAFOGLIO DI TEAM

Data l'evoluzione del Gestore Clientela in una direzione maggiormente di stampo commerciale (GC con portafoglio di team) come si concilia questa nuova sfaccettatura del ruolo con l'attuale mansionario (ricordiamo che, da mansionario per il ruolo, la gestione delle attività di cassa è preponderante su quella commerciale) ? La nuova impostazione ha un impatto che porta a definire la previsione di un percorso professionale ? La nuova impostazione ha un impatto che porta a valutare un incremento del suo Sistema Incentivante ?

GESTORE CLIENTELA, PORTAFOGLIO DI TEAM E MANSIONARIO

Il GC che interviene sul portafoglio di team mantiene l'attuale mansionario per cui gli sono precluse determinate tipologie operative (es Mutui Prima Casa). In caso di necessità della clientela come dovrà operare ?

PRESIDIO DEI RISCHI OPERATIVI

Come è stato preso in considerazione il presidio dei rischi e dei valori in mancanza del Gestore Clientela? (Carico ATM in caso di necessità in mancanza del GC itinerante, ripristino operatività ATM in filiali in mancanza del GC itinerante, gestione apertura cassette di sicurezza in mancanza del GC itinerante, ritiro valori da corriere in mancanza del GC itinerante, ecc…)

PORTAFOGLI SCOPERTI

questo progetto consentirà di arrivare a copertura di tutti i portafogli scoperti (ad oggi sono stati coperti nella DR Milano-Lombardia Ovest 10 portafogli) oppure permarranno portafogli scoperti che aumentano il già pesante carico di lavoro dei colleghi ?

RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Si è valutato, ai fini dell'IRC della rete, l'impatto di togliere il GC dalla filiale o comunque prevedere una figura di GC itinerante che è presente solo a giorni alterni ? (si pensi all'affiancamento dei clienti, al recupero delle telefonate perse, ecc…) A questo proposito, si pensa almeno di sterilizzare IRC ai fini del Sistema Incentivante delle filiali impattate ?

GESTIONE ATM

Come funzionerà la **gestione degli ATM nelle filiali senza la presenza del GC o con presenza a giorni alterni ? Non si rischia una gestione** "arrangiata" e richiesta anche a colleghi e direttori che si dovrebbero occupare di ben altre cose ?

GESTORE CLIENTELA CONDIVISO QUALI RIFERIMENTI

La stessa impostazione del piano ferie e la pianificazione delle giornate di easy learning come funzionerà per i GC condivisi ? Dovranno forse ottenere il benestare da due diverse filiali ?

IMPATTO SUI GESTORI FAMILY

in attesa di risposte è possibile che l'azienda immagini di sostituire il GC riverberandone l'attività sul Gestore Family. Su questo abbiamo fatto alcune precisazioni che non hanno avuto risposta:

- stante le 1.650 ore di lavoro annuo, oggi i Gestori Family, considerando un portafoglio medio con 950 clienti, hanno appena 1 ora

e ¾ per anno da dedicare ad ogni cliente. Come si pensa di poter caricare i gestori family di ulteriori incombenze in relazione alla gestione di totem, atm, contabilità ordinaria quotidiana (sicit, accentrate anomale, firma tabulati, ecc.) e assistenza al flusso spontaneo quotidiano dei clienti ?
- Da Mansionario il Gestore Family sostituisce il GC solo in caso di assenza, con questo modello invece sembra pianificarsi la sostituzione in modo strutturale. Questo incide sugli obiettivi del Gestore Family e ne pregiudica il raggiungimento dei budget e del Sistema Incentivante, con quali elementi di correzione si intende agire ?

INDENNITÀ MANEGGIO CONTANTE

come si gestirà questa indennità nelle filiali che restano senza GC ?

GESTORE CLIENTELA ITINERANTE E MOBILITÀ

Dei 49 GC itineranti l'azienda ci comunica che per 26 la filiale itinerante (ovvero la filiale su cui il GC non risulta sede di lavoro) è più distante della filiale di assegnazione. Almeno nel loro caso serve che la mobilità venga normata concedendo il normale utilizzo del mezzo proprio e prevedendo automatismi informatici che evitino ai colleghi complicate incombenze operative per richiedere i rimborsi.

CARICAMENTO ATM

abbiamo segnalato che le attuali previsioni orarie di caricamento ATM spesso impongono di sforare l'orario creando problematiche di natura operativa e di sicurezza, come si intende porvi rimedio ?

AREA SELF INTERNA ALLA FILIALE

abbiamo segnalato che il modello verrebbe declinato in modo non omogeneo, senza prevedere che nelle filiali impattate l'area self possa essere sempre disponibile all'esterno, incidendo sia sul servizio alla clientela che alla gestione del ricevimento della stessa. Quando si intende uniformare l'impianto delle filiali ?

**Queste 14 sono solo alcune delle domande già poste fin dal mese di marzo.** Evitiamo di riportare le domande poste in relazione alla sicurezza delle filiali in quanto trattasi di argomento particolarmente sensibile sul quale vogliamo dare per scontato il fatto che arrivino risposte adeguate.

**Sono già trascorsi almeno quattro mesi da allora, ci sono stati numerosi incontri ma da parte aziendale non sono ancora arrivate le risposte.**

A ottobre si partirà con la messa a terra del progetto su tutte le altre filiali, **se permane questa situazione dovremo attenderci un periodo di confusione organizzativa, improvvisazione, gestione degli ATM "arrangiata" e richiesta anche a colleghi e direttori che si dovrebbero occupare di ben altre cose. Tutto questo può generare ricadute operative e rischi gestionali che la nostra azienda ed i nostri colleghi non meritano.**

Nel frattempo l'azienda ha precisato che non ci saranno deroghe alle previsioni di erogazione dell'indennità di cassa (per cui il GC che lascia l'operatività di cassa per prendere in carico il portafoglio di team si verrà ridotto il salario a fronte di

un ruolo maggiormente indirizzato al commerciale, con più responsabilità) e non intende prevedere nuovi percorsi professionali.

A nostro avviso tutto questo rischia di creare un “cortocircuito” operativo sia dal punto di vista del coinvolgimento dei colleghi interessati sia per le perplessità evidenziate, che, al momento, non hanno trovate le risposte.

Per questo torniamo a sollecitare una attenzione che deve trovare un giusto equilibrio prima del rollout di completamento del progetto su tutta la rete.