



TRA IL DIRE E IL FARE...

Come già avvenuto con precedenti progetti anche il “Cashless” parte tra incertezze nella normativa aziendale e dubbi operativi irrisolti nonostante le segnalazioni durante la fase pilota

Dopo la fase pilota, che ha interessato la Direzione Regionale Milano Lombardia Ovest, il nuovo modello organizzativo e commerciale denominato “cashless” è stato esteso, a partire dal 20 ottobre, alle altre 11 Direzioni Regionali, coinvolgendo complessivamente oltre 200 filiali.

Il progetto, così come concepito nelle intenzioni dell'azienda, ha riscontrato, già dalle fasi della presentazione, dubbi e perplessità evidenziate e discusse prima al tavolo sindacale, poi in Commissione Organizzazione Lavoro a seguito delle continue segnalazioni ricevute dai colleghi coinvolti sul campo nella fase sperimentale.

Secondo l'azienda il progetto dovrebbe consentire una evoluzione del ruolo di Gestore Clientela verso attività a maggiore contenuto relazionale e commerciale con un nuovo modello distributivo basato su due tipologie di intervento: la **chiusura totale delle casse** (operatività dirottata sugli sportelli automatici e su una “filiale di riferimento”) e la **chiusura parziale delle casse** (postazione tecnica operativa in giornate definite e utilizzo di un Gestore Clientela itinerante che copre più filiali a giorni alterni tramite missione e relativo rimborso delle spese).

Come spesso accaduto in passato in occasione dell'attuazione di altri progetti, **la realtà quotidiana ha subito dimostrato come tra il dire e il fare si inseriscano i problemi che ci trasciniamo da tempo** come organici ridotti, formazione insufficiente, attività più dispersive di quanto calcolato sulla carta, sistemi informatici in continua evoluzione ed effetti impreveduti a tavolino.

Le criticità, che elenchiamo per punti di seguito, sono rapidamente emerse una dopo l'altra e molte restano tutt'ora in attesa di soluzione.

- Il presunto recupero di organico per attività commerciali si è infranto spostando di fatto i carichi di lavoro in capo al Gestore Family che si è ritrovato a coprire le attività svolte dal Gestore Clientela riducendo il tempo dedicabile alle attività commerciali; a cascata l'impatto dello spostamento dei carichi di lavoro ha coinvolto anche gli altri Gestori e i Responsabili di filiale che si sono trovati a dover affrontare lavoro amministrativo e la gestione del flusso della clientela in assenza del cassiere. Questi colleghi “distratti” dalle proprie attività commerciali per coprire i nuovi carichi di lavoro continuano ugualmente a essere pesantemente pressati da continue mail, telefonate, call e richieste di previsionali;
- I Gestori Clientela non itineranti (o quelli delle filiali non coinvolte nel progetto) si sono trasformati inconsapevolmente in “trasfertisti” per coprire le assenze e le mancanze nelle filiali della propria DR e talvolta

sono chiamati addirittura a coprire due filiali al giorno, una al mattino ed una al pomeriggio;

- Il nuovo ruolo condiviso determina la diminuzione degli FTE presenti in filiale, con conseguenti effetti sul riconoscimento degli inquadramenti minimi per i Responsabili di Filiale e su percorsi professionali che si interrompono per la riduzione dell'organico al di sotto delle 8 unità;
- La giacenza contanti in euro (moneta metallica compresa) e l'eventuale valuta estera, resta come da circolare appena pubblicata sul nuovo modello di servizio, in carico al Gestore Clientela (anche se itinerante).

Il risultato è una gestione caotica e spesso improvvisata del quotidiano con i colleghi che sono costretti a fare i salti mortali per garantire l'operatività delle filiali.

Emergono ampi dubbi che con questo tipo di operatività si possa garantire il rispetto delle norme aziendali di sicurezza fisica e sul lavoro, in particolare relativamente agli orari previsti per la quadratura delle casse e degli ATM e alla corretta gestione delle chiavi e delle combinazioni.

Inoltre, l'attività del Gestore Clientela svolta su due filiali a giorni alterni, acuisce maggiormente altri problemi la cui soluzione risulta improcrastinabile:

1) Il tempo a disposizione per il caricamento degli ATM (e relativa quadratura della cassa tecnica) tra le 12.45 e le 13.30 è INSUFFICIENTE.

Le OOSS hanno da tempo e ripetutamente segnalato all'azienda questo problema che non consente di effettuare la pausa pranzo, non permette la rilevazione del lavoro straordinario e causa problemi di sicurezza per il personale presente in filiale nella fascia tra le 13.30 e le 14.30. Oltre a segnalare questo fenomeno già prima della partenza del progetto, le OOSS hanno anche fornito proposte per una soluzione concreta (flessibilità in pausa pranzo, riduzione dell'orario di apertura al pubblico, ecc) e attendono di condividere urgentemente le soluzioni al tavolo di lavoro in corso di svolgimento.

2) Secondo l'azienda il **pagamento dell'indennità di cassa per maneggio contante** spetta solo all'operatore che effettua il caricamento e non al secondo operatore che effettuerebbe solo una verifica di regolarità. Questa indicazione contrasta con quanto ancora riportato dalla normativa aziendale nella circolare 15/062 che coinvolge ancora entrambi solidalmente nella responsabilità della refusione di eventuali ammanchi.

3) Qualora cause impreviste determinassero l'assenza contemporanea sia del **Gestore Clientela** che del **Gestore Family**, con riferimento al caricamento dell'ATM e al maneggio contante, ricordiamo che, ai sensi della normativa aziendale, questi ultimi **sono le uniche figure professionali abilitate al maneggio di valori**; con riferimento ai Quadri Direttivi, il CCNL prevede una incompatibilità con il maneggio del denaro, definendoli *"incaricati a svolgere mansioni che comportino elevate responsabilità funzionali ed elevata preparazione professionale e/o particolari specializzazioni"*.

In questo caos organizzativo determinato dal progetto anche i clienti sono sempre più confusi, delusi, e purtroppo sempre più spesso si sfogano contro gli incolpevoli colleghi.

Di fronte a questa situazione, che prevede per i prossimi anni una ulteriore evoluzione in tutto il Gruppo, serve agire rapidamente per garantire ai lavoratori un ambiente di lavoro dignitoso e sicuro, dove possano svolgere le

loro funzioni senza essere sopraffatti da carichi di lavoro insostenibili.

Continueremo a monitorare lo sviluppo del progetto ed a tenervi aggiornati sull'evoluzione: nel frattempo abbiamo inviato all'azienda un sollecito formale affinché la materia sia regolata da una normativa scritta chiara e puntuale, che dia la possibilità alle lavoratrici e lavoratori del Gruppo di lavorare in sicurezza e nel rispetto della normativa, intervenendo a sanare anche le difficoltà ad operare in osservanza dei limiti temporali per il caricamento ATM e quadratura cassa.

Chiediamo ai colleghi di informarci su eventuali ulteriori criticità.

Parma, 6 novembre 2025

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