



## **CA: PERIMETRO FELLINI**

### **Il punto a un anno di distanza dall'avvio del progetto di integrazione delle tre casse**

#### **La pressione commerciale e il rapporto con la clientela.**

A distanza di un anno dalle migrazioni delle tre casse (Cesena, Rimini, SMiniato) potrebbe ormai dirsi completato il processo di integrazione, in particolare se si guardano i risultati commerciali che sono assolutamente in linea con le altre Direzioni Regionali e persino, sia la DR Toscana che la DR Romagna, si posizionano nella parte alta delle graduatorie aziendali. Nel caso della Dr Romagna poi dobbiamo ricordare che tutto il percorso è stato effettuato senza che fossero possibili interscambi con le strutture Hold in quanto non presenti nel territorio interessato.

Tuttavia anche se i risultati commerciali procedono più che bene, le difficoltà operative sofferte dai colleghi sono ancora ben presenti come abbiamo evidenziato nell'Ordine del Giorno approvato da circa 500 colleghi nelle assemblee che si sono svolte in Direzione Romagna. Anche alla luce dei contenuti dell'Ordine del Giorno si è tornati giovedì 11 luglio in sede di Gruppo per fare nuovamente il punto della situazione rispetto al progetto e per sollecitare soluzioni al fatto che, come abbiamo scritto nell'Ordine del Giorno e riportiamo di seguito *“tante richieste effettuate settimanalmente all’helpdesk sia locale che di gruppo sono sintomatiche di un servizio alla clientela che non può essere coerente con il modello del gruppo CA, che comporta disagi e incomprensioni, che crea stati di ansia nei colleghi nonostante ci si prodighi personalmente per cercare soluzioni che non arrivano, usando persino il “passaparola” per ricercare la soluzione dei problemi e perpetrando orari giornalieri che da tempo vanno ben oltre la normalità”*.

A questo proposito l'azienda ci ha illustrato i vari passaggi formativi che sono stati effettuati, anche per recuperare una formazione che in fase di partenza non aveva messo in condizione di operare conoscendo le nuove procedure (mediamente 1 sola giornata in aula pre migrazione dedicata alla conoscenza dei processi).

Nell'incontro abbiamo evidenziato che è inutile comunque che la formazione pianifichi delle attività, necessarie per fare crescere le conoscenze dei colleghi, e poi le figure commerciali (Capo DR, RCZ) minino queste attività esercitando verso i Titolari ed i Gestori una esclusiva precedenza della funzione commerciale.

Questo modo di agire delle figure commerciali sta pregiudicando le prospettive future, in quanto mira a realizzare risultati nel breve periodo, ed in effetti come abbiamo riportato anche sopra sia la DR Romagna che la DR Toscana hanno risultati che testimoniano l'impegno dei colleghi, ma, rallentando la crescita delle conoscenze mirate al problem solving pregiudica il rapporto con il cliente. Noi stessi abbiamo segnalato nel corso del Gruppo di Lavoro che è stato istituito in proposito un nutrito elenco di problematiche, e dietro ognuna di quelle problematiche si nascondono clienti insoddisfatti del livello di servizio, che non stanno ricevendo le risposte e comunque quando le ricevono questo avviene con tempi dilatati.

Questa continua pressione commerciale che non organizza e non consente di organizzare le risposte ai problemi dei clienti

è ancora più evidente se pensiamo al fatto che i risultati commerciali arrivano ma al contempo l'indice di soddisfazione della clientela (IRC) e persino in peggioramento in questi territori.

Una azienda che produce risultati ma ha un indice IRC di bassa soddisfazione è una azienda che mira a risultati nel breve. Per avere risultati nel lungo termine occorre avere una base di clientela soddisfatta del servizio, che ne parli bene nella sfera di conoscenze anche per consentire acquisizione di nuova clientela.

Per questo abbiamo chiesto all'azienda una riflessione in proposito da fare in tempi brevi.

Tra l'altro questa continua pressione commerciale non solo non lascia il tempo di provvedere alla risoluzione delle problematiche in sospeso ma, come abbiamo scritto e come abbiamo riportato anche ieri, non consente di organizzarsi momenti di analisi ed è fonte di preoccupazione per la gestione del rischio, sia dal punto di vista organizzativo (il processo di revisione affidamenti risulta attardato) che dal punto di vista sostanziale (gestione dei rischi, conoscenza in merito ai perfezionamenti, ecc...).

In accordo con l'azienda torneremo nuovamente sull'argomento anche nel rispetto del mandato ricevuto dai colleghi nelle assemblee.

#### **Di seguito riepiloghiamo l'impatto del processo Fellini con i numeri aggiornati:**

##### MOBILITÀ STRAORDINARIA (oltre i 120 km):

35 colleghi complessivamente interessati da processi di Mobilità Straordinaria di cui 6 provenienti da SMiniato, 13 da Rimini e 16 da Cesena. Di questi 30 colleghi hanno optato per il rimborso mensile di 850 € e 5 per la soluzione che prevede appartamento + 100 €.

Su questo rileviamo con soddisfazione che l'azienda ha tenuto in considerazione il problema della Mobilità Straordinaria contenendone le ricadute.

Cogliamo l'occasione per ricordare ai colleghi interessati che nell'accordo Fellini 25/5/2018 era stato previsto che qualora dovessero insorgere situazioni di grave e comprovata difficoltà personale e/o familiare vi è l'impegno ad accogliere le richieste di rientro avendo cura di gestire la domanda con tempistiche congrue alle esigenze stesse.

##### MOBILITÀ MEDIO RAGGIO (da 60 km a 120 km):

41 colleghi complessivamente interessati da processi di mobilità a medio raggio di cui 19 nelle strutture di SMiniato, 4 Rimini, 18 Cesena. Di queste 30 colleghi nella fascia da 60 km a 90 km e 11 colleghi nella fascia da 90 km a 120 km (l'accordo del 25 maggio prevede delle indennità diverse in base alla fascia).

RICONVERSIONI PROFESSIONALI: 190 i colleghi interessati da processi di riconversione professionale.

DISTACCHI AL CONSORZIO: 107 colleghi interessati dal processo di distacco presso il Consorzio.

SMART WORKING: 157 complessivamente le richieste di adesione allo Smart Working tutte esaudite. Per 146 di queste è stato completato l'iter formativo e sono ad oggi 139 i fruitori effettivi. Hanno potuto fruire dello Smart Working anche colleghi che erano già interessati da processi di mobilità in quanto, già in precedenza, pur operando presso le strutture di Cesena, Rimini, SMiniato avevano una certa distanza da casa e pertanto hanno presentato richiesta. L'utilizzo dello strumento nel loro caso ha consentito una attenuazione del disagio per mobilità che era già in essere in precedenza.

BANCA TELEFONICA: l'organico complessivo di Banca Telefonica si è stabilizzato a 87 colleghi, di cui 49 provenienti dalla Rete e 38 dalle ex Direzioni. Con l'occasione è stato chiesto se le voci di un eventuale dislocamento di Banca Telefonica anche su Rimini risultano veritiere. L'azienda ha detto che ad oggi non risulta nulla in proposito.

B.O.M.: l'organico complessivo del BOM si è stabilizzato a 40 colleghi, di cui 31 provenienti dalla Rete e 9 dalle ex Direzioni. Ricordiamo che, come già comunicato in precedenza, pochi mesi fa l'azienda ha valutato di mantenere anche il BOM presso le strutture di Roma con un organico di 14 addetti.

PIGNORAMENTI PRESSO TERZI: l'organico complessivo di questa struttura si è stabilizzato a 14 colleghi di cui 5 ex Rimini e 9 ex Cesena.

FORMAZIONE: come detto anche nelle premesse il processo formativo si è basato pre-migrazione in particolare sui periodi di affiancamento presso le strutture Hold e solo in parte sulla Formazione tecnica in aula. La formazione ha poi pianificato 18 tutorial sulle procedure ed un processo formativo successivo consistente che è in corso anche nel 2019. **A questo proposito, come scritto anche in premessa, non ci stanchiamo di ripetere quelli che a nostro avviso devono essere i capisaldi che non trovano ancora oggi un riscontro:**

- Le funzioni commerciali con il loro comportamento pressante "disperdono" le risorse investite nell'ambito formativo mettendo sempre in secondo piano la partecipazione ai corsi rispetto all'attività commerciale. Questo con ovvie ricadute sui processi di soluzione dei problemi della clientela che rischiano di compromettere il rapporto con il cliente ed il buon nome dell'azienda;
- I colleghi ci segnalano che anche certe giornate formative che dovrebbero consentire un approfondimento dei processi in realtà si trasformano in aule "sul prodotto" vanificando i contenuti programmati;
- Serve una formazione mirata alla "gestione del rischio" sia come analisi dei tabulati (antiriciclaggio in primis) sia come processi legati al rischio patrimoniale in azienda. Testimonianza di questo sono anche i verbali in cui correttamente l'Audit effettua la rilevazione delle carenze in sede di passaggio nelle filiali.

FORMAZIONE ON LINE: abbiamo segnalato la difficoltà di fruire della formazione on line durante l'orario di ufficio. Ribadiamo che la formazione è un diritto dei lavoratori sancito dal CCNL e che non deve essere spostata fuori dagli orari usando la possibilità di effettuarla sui device anche personali. Inoltre abbiamo rilevato che la Formazione in aula appare particolarmente indirizzata sulla parte comportamentale, mentre la formazione tecnica e normativa appare sbilanciata sull'online e quindi priva di quegli elementi di confronto che la dovrebbero contraddistinguere.

Sempre a proposito di formazione abbiamo apprezzato la disponibilità da parte aziendale a predisporre processi formativi decentrati per i colleghi che rientrano nel ruolo. In particolare per le neo-mamme che potrebbero avere difficoltà a partecipare alle giornate presso il Campus di Piacenza. A questo proposito la condizione che è stata correttamente posta è quella di "cumulare" più persone prima di decentrare la formazione.

Parte del processo formativo ha riguardato anche l'interscambio del personale fra strutture Hold e New, ma questo è stato possibile particolarmente in DR Toscana dove erano già presenti strutture Hold. Lo scambio, in particolare di Titolari e/o Vice di Filiale, ha potuto consentire momenti di confronto e di crescita.

GESTORI FAMILY E PROCEDURE DI CASSA: Sempre in ambito formativo abbiamo segnalato che essendo previsto nel

modello CA la possibilità di sostituzione degli AC con i Gestori Family questo non può avvenire senza che il Family abbia delle conoscenze in merito all'operatività di cassa. Per cui se questo processo di scambio avviene con una certa consuetudine si suppone che il Gestore Family abbia gli elementi di conoscenza dell'operatività di cassa, ma se così non fosse serve almeno prevedere un percorso di affiancamento e acquisizione di conoscenza sulle procedure di cassa (che sono diverse e distinte) da parte del Gestore Family.

**Fisac Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia**  
**DIREZIONE REGIONALE ROMAGNA**