CGIL FISAC

Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

In data 24 ottobre 2019 sonoseguiti i confronti tra OO.SS e Azienda sugli interventi organizzativi del PMT, sull'evoluzione del ruolo di Assistente della Clientela e altre tematiche.

PIANO DI TRASFORMAZIONE DELLE FILIALI IN AGENZIA PER TE E AGENZIA COMMERCIALE

Al primo elenco di 43 filiali, presentato il 19 settembre u.s., è stato comunicato alle OO.SS. nell'incontro di ieri un ulteriore elenco di 38 filiali che verranno trasformate in Agenzia per Te entro dicembre 2019 e nello specifico:

- D.R. CENTRO SUD: Roma Ag.9, Ag.11, Ag.21 e Ag.35.
- D.R. TOSCANA: Firenze Ag.3, Calenzano, Empoli Ag.2, Perugia Ag.1, Poggibonsi, Firenze Ag.7 e Firenze Ag.14, Sede di Pisa, Foligno, Sede di Pistoia, Certaldo.
- LOMBARDIA:Milano Ag.22, Ag.28, Ag.32, Ag.33, Ag.35, Ag.39, Ag.Busto Arsizio 2, Ag. Monza, Ag. di Paullo.
- ROMAGNA: Ag.Cattolica 1
- FRIULI: Ag. di Tolmezzo, Ag.di Spilimbergo, Ag. di Trieste Via Flavia.
- VENETO: Ag. Venezia San Marco, Ag. di Battaglia Terme e Ag. di Schio.
- LIGURIA: Ag. di Ventimiglia, Ag. Genova Bolzaneto e Ag. di Chiavari.
- EMILIA EST: Ag. di Modena 4, Ag. di Correggio, Ag. di Parma 11

Per le tre filiali di Viareggio, Parma 14 e Vigevano 2, individuate nel precedente slot, la trasformazione verrà posticipata per tematiche relative alla valutazione di fattibilità degli immobili. Complessivamente saranno 78 le filiali che verranno trasformate in Agenzie per Te nel 2019.

PROGETTO CHIUSURA SERVIZIO DI CASSA AL POMERIGGIO

L'Azienda ha comunicato che saranno complessivamente circa 500 le filiali interessate alla chiusura del servizio di cassa al pomeriggio ma il perimetro definitivo delle stesse è ancora in fase di perfezionamento nell'ambito di un processo decisionale che coinvolge anche le Direzioni Regionali. Nel prossimo incontro l'azienda renderà noti alle OO.SS. gli elenchi delle filiali, le modalità operative e di attuazione del progetto.

Dal punto di vista operativo, le filiali interessate resteranno aperte nel pomeriggio solo per le attività di consulenza ed i valori rimarranno ricoverati all'interni dei mezzi forti.

Obiettivo palesato dell'azienda è creare processi operativi finalizzati a trasferire le attività amministrative del futuro Gestore di Filiale nell'orario antimeridiano pertanto le filiali impattate dal progetto resteranno aperte nel pomeriggio solo per le attività di consulenza mentre i valori rimarranno ricoverati all'interno dei mezzi forti.

Lato sindacale non convince, la previsione annunciata dall'azienda di "togliere" le attività amministrative del pomeriggio per anticiparle al mattino…sono concetti che non si sposano, non si eliminano attività, semplicemente le concentrano, tant'è che l'azienda stessa ha ammesso di voler individuare "le priorità amministrative" da svolgere il ciò significa che per

aggiungere attività remunerative, quelle di consulenza e/o commerciali, i controlli e le incombenze amministrative potrebbero non essere complessivamente evase nella nuova organizzazione di filiale e nel normale orario di lavoro. In tal senso attendiamo i prossimi incontri con l'azienda per conoscere le loro riflessioni.

Abbiamo inoltre rappresentato all'azienda la necessità di pianificare le operazioni di chiusura delle casse nel rispetto degli orari di servizio per garantire l'estensione oraria e la conseguente fruizione della pausa pranzo. A questo proposito già oggi, per le filiali che attuano la chiusura della cassa al pomeriggio, l'orario di sportello continua fino a fine mattina solo nel caso in cui vi sia adibito un collega a tempo pieno. Per il servizio di cassa presidiato da colleghi Part Time l'orario di sportello si interrompe alle 12,45 per consentire di effettuare tutte le operazioni di chiusura prima di terminare il proprio orario di lavoro.

L'Azienda ha ribadito che fra le attività prioritarie legate al progetto, in questa prima fase vi sarà la fruizione dei corsi da parte degli Assistenti alla Clientela, passaggio fondamentale per ottenere le certificazioni Mifid e Ivass necessarie all'adibizione al nuovo ruolo, che impatterà su 100 risorse in questa prima fase, che si dovrebbe concludere entro dicembre.

È stato affermato dall'azienda che usufruire della chiusura pomeridiana è una soluzione concreta e percorribile affinché, per il personale full time, la formazione e le relative certificazioni, vengano svolte e conseguite nell'orario pomeridiano e che verranno date precise disposizioni in tal senso alle strutture.

Abbiamo espresso forte perplessità e delusione per le modalità con le quali l'azienda ha costruito il piano formativo dei futuri Gestori di Filiale. Il piano che l'azienda ha previsto infatti è la formazione in aula riservata esclusivamente ai corsi comportamentali, mentre la formazione normativa, la più importante e delicata, è demandata all'autoformazione attraverso corsi on line da affrontare nel pomeriggio a cassa chiusa. È chiaro che, come abbiamo ribadito più e più volte, quest'ultima soluzione presenta numerose problematiche, non solo gestionali di filiale, che ne comprometterebbero l'apprendimento e l'efficacia, ma esporrebbero azienda e dipendente a seri rischi, quelli sanzionatori ad esempio, previsti dalla normativa Mifid e Ivass. È infatti impensabile che l'organico attuale delle filiali, in grave e cronica mancanza di personale, consenta di portare a termine corsi della durata anche di 60 ore (Ivass) nel solo pomeriggio e a filiale aperta in un arco temporale tanto ristretto (entro fine anno!).

Oltretutto le figure professionali coinvolte, salvo rari casi, approcciano per la prima volta a corsi di materie che presentano notevoli complessità normative, nemmeno facili per chi in azienda già ricopre specifici ruoli professionali che impongono i dovuti aggiornamenti.

Indubbiamente è un piano che va rivisto, a tale scopo abbiamo chiesto di implementare le giornate di aula ed evidenziato che questo tipo di formazione non può che rallentare l'azione commerciale mettendo i colleghi in condizione di non effettuare proposte commerciali/finanziarie corrette e consapevoli, alla clientela.

Alla richiesta sindacale di poter identificare una figura di riferimento nelle Direzioni Regionali per supportare i colleghi che devono cambiare di ruolo l'Azienda ha risposto che è in corso una valutazione per coinvolgere gli Specialisti Banca Assicurazione, a nostro avviso non solo numericamente insufficienti, ma soprattutto perché immaginiamo il conflitto degli stessi tra la "priorità" di azioni di tutoring e quelle (insostenibili) di pressing commerciale.

EVOLUZIONE DEL MODELLO DISTRIBUTIVOE FIGURE PROFESSIONALI

Negli incontri precedenti abbiamo chiesto di rappresentarci il modello distributivo del Gruppo al termine del Piano Industriale, per avere una più precisa visione di insieme nell'attesa che ci vengano presentati i vari progetti che lo compongono.

L'Azienda ha riassunto quanto conterà e come sarà, a tendere, la Rete commerciale e precisamente:

Classificazione Filiale	% composizione a inizio PMT	% composizione a termine PMT
Filiali Tradizionali	52%	15%
Filiali Evolute	11%	2%
Agenzie Per Te	35%	58%
Agenzie Commerciali	2%	25%

Le filiali interessate alla chiusura pomeridiana del servizio di cassa saliranno dall'attuale 14% al 70%. (per chiusura cassa si intende anche la chiusura della postazione tecnica nelle Agenzie per Te.

Circa le figure commerciali di filiale coinvolte dal nuovo modello distributivo, l'azienda ha riportato i seguenti focus :

- Assistenti alla Clientela > contrazione degli attuali 1.500 AC di circa 500 risorse, con la riqualificazione di circa 300 in Gestori Family
- Gestori Family > avanzamento professionale di altrettanti 300 Gestori Family in Gestori Premium
- Gestori Premium > dagli attuali 1.100 a circa 1300/1400 per scorrimento dagli attuali Gestori Family

Il canale dei Consulenti Finanziari conterà un incremento di 150/200 risorse, per complessive 300/350, in parte attingendo a risorse interne ed in parte con assunzioni dal mercato esterno.

Il Customer Service (banca telefonica) e la filiale virtuale passerebbero da 169 a 240/260 risorse.

Ancora in attesa di risposta le seguenti richieste informative da parte delle OO.SS.

STRUTTURAZIONE ATTUALE DEGLI ORGANICI DI RETE: è di tutta evidenza, anche stando ai dati dello straordinario che gli organici di rete attuali sono insufficienti, non si riesce nemmeno a fare fronte alle maternità, si fatica sia nell'operatività che nella gestione del rapporto con la clientela. Gli stessi clienti entrano in filiali semivuote e evidenziano un disorientamento al fatto di non trovare nessuno che gli possa garantire il servizio, è sufficiente una malattia improvvisa a fronte della quale le Direzioni non sono più in grado di garantire la sostituzione. Ciò nonostante molti tempi determinati non sono stati rinnovati spesso adducendo ad una mancata propensione commerciale. Alcuni di questi colleghi sono rimasti in carico pochi mesi e nel difficile periodo estivo, sicuramente una situazione nella quale valutarne le capacità commerciali appare in pò eufemistico. Chiediamo le dinamiche legate ai tempi determinati in scadenza a breve e medio periodo.

STRAORDINARI E MISSIONI: vi sono realtà in cui ci risulta vi siano delle resistenze aziendali a consentire di segnare puntualmente lo straordinario e persino, in certi casi, a chiedere il rimborso dovuto per le missioni. Si tratta di casi "limite" che non possiamo accettare in quanto sono comportamenti che contrastano con le previsioni contrattuali e che l'azienda deve rimuovere prontamente. Contiamo sulla collaborazione dei colleghi per segnalarci se avvengono situazioni di questo tipo, non è accettabile che a fronte dell'impegno profuso e/o persino a fronte di spese proprie sostenute (missioni) vi siano

delle resistenze aziendali.

POLI AFFARI: nascono tre anni fa con una contraddizione di fondo, i gestori devono servire i clienti, presidiare l'ufficio e fare l'amministrativo. Una realtà che doveva essere l'eccellenza non ha mai avuto strumenti e motivazioni per eccellere. Abbiamo segnalato che, nell'ambito della revisione dei processi organizzativi in corso, si debba rivedere l'assetto dei Poli per metterli in condizione di lavorare al meglio.

CONSULENTI FINANZIARI: rileviamo nel canale Consulenti Finanziari pressioni molto forti, persino più alte di quelle in filiale. A riprova di questo vi sono persino colleghi che chiedono di rientrare nella realtà di filiale o che rassegnano le dimissioni. Non bastasse poi questa difficoltà di "clima" si sommano numerose difficoltà operative che limitano l'operatività dei Consulenti.

PRASSI COMMERCIALI SBAGLIATE CON COMPORTAMENTI ERRATI: impossibile riassumere in poche righe il tema delle pressioni commerciali e dei comportamenti sbagliati. Abbiamo in sintesi evidenziato che i toni di chi scrive, in molti casi, sono fuori luogo e non rispettosi della dignità dei colleghi, che restano alte le ripetizioni e sovrapposizioni con richieste continue di dati ed elaborati ripetitivi sia da parte di Specialisti, RCZ, responsabili di prodotto. Non possono essere richiesti dei report "fai da te" a fine pomeriggio. Non ci possono essere le classifiche comparative. Non ci possono essere i budget individuali dei premium che invece sono stati rilanciati a settembre. Anche la fornitura dei cellulari aziendali ai Gestori Premium si sta evolvendo in comportamenti che lasciano forti dubbi con una proliferazione di chat di WhatsApp il cui unico scopo è chiedere e pretendere risposte di continuo anche ad ore impensabili. Inoltre, la partecipazione a queste chat, non rientrando nelle previsioni normative, dovrebbe essere volontaria ma è di fatto obbligatoria scaricando ulteriori fonti di tensione sui colleghi che denunciano sempre più spesso uno stato di "spossatezza". Tra l'altro anche nei confronti della clientela il messaggio inerente al cellulare del gestore non esprime chiaramente i termini di servizio, lasciando intendere che il collega è a disposizione in qualsiasi momento!

EASY LEARNING: su questo distinguiamo, nel senso che, pur a fronte della volontà aziendale di applicare lo strumento in modo corretto, consentendo ai colleghi di fruire della formazione online da casa, continuano purtroppo a pervenirci segnalazioni di pratiche scorrette da parte dei singoli responsabili che, così facendo, stanno creando un danno all'intera struttura aziendale ed a tutto il processo formativo. Citiamo come esempi negativi i casi di filiali in cui il collega viene messo in permesso per la fruizione della formazione in Easy Learning ma fa il corso dalla filiale e persino di qualche responsabile che si ricorda ai colleghi che è inutile stare a casa in Easy Learning perché la piattaforma funziona anche il sabato e domenica. Torniamo a dire che questi atteggiamenti "furbeschi" non pagano ma sono dannosi per tutta l'azienda.

Parma, 25 ottobre 2019

Segreteria di Coordinamento Fisac-Cgil
Gruppo Crédit Agricole Italia