Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

LE REVISIONI DELLE REVISIONI, NUOVE RIPORTAFOGLIAZIONI E… RIUNIONI MISTERIOSE

In data 28 novembre l'Azienda ha convocato le OO.SS. per illustrare alcune riorganizzazioni degli uffici di Direzione, la riportafogliazione della clientela Retail e il continuo processo di riorganizzazione della rete con la chiusura pomeridiana delle casse.

REVISIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA RETAIL

Il primo intervento riguarda le strutture commerciali a riporto del Vice Direttore Generale Retail.
Il Coordinamento Commerciale Retail e Crescita diventa Direzione Retail e crescita dal quale dipendono gerarchicamente le nuove figure dei: Coordinatore Commerciale Premium, Coordinatore Commerciale Family e Coordinatore Commerciale Affari, in capo alla Direzione Retail vi sarà anche il Servizio Polo Successioni.
L'Area Consulenti Finanziari, che coordina il Mercato Consulenti Finanziari (circa 200 colleghi), viene trasferita dalla Direzione Private Banking alla Direzione Retail e Crescita.
Nella Direzione Marketing e Digital nasce il nuovo servizio Payments che si occuperà di servizi e marketing legati al mondo dei pagamenti digitali.
Il servizio reclami passa dalla Direzione Compliance alla Business Unit Customer Satisfaction che coordina anche il Team Customer Satisfaction.
Nella Direzione Rischi e Controllo Permanenti, a riporto dell'Area RAF Modelli e Reporting, nasce il Servizio Sviluppo Modelli che si occupa dello studio dei modelli di credito come da normativa Basilea.

REVISIONE DIREZIONE DEL CREDITO

La struttura si implementerebbe con un'Area Intelligence del Credito che si occuperà di coordinare e monitorare le attività del Servizio Reporting e Monitoraggio, del Servizio Segreteria e M/T e del Servizio Normative e Politiche del Credito mentre resta incomprensibile la presentazione che è stata fatta alle OO.SS. dell'Area Advisory del Credito, che perderebbe il Servizio Reporting del Credito e coordinerebbe il nuovo Servizio Outsourcing che si occupa della gestione delle società esterne di recupero crediti incaricate per recupero di piccoli crediti (fino a 50 mila euro).
Sembra infatti, da nostri riscontri, che questo "aggiornamento" sia già superato da altra delibera che ricollocherebbe il servizio a riporto dell'Area Gestione e Tutela del Credito. Forse colpa delle troppe e ravvicinate revisioni.
L'Area Finanziamenti a M/L termine non sarà più a riporto della Direzione Credito ma trasferirà le proprie attività a Riporto del Consorzio.

Per entrambi i progetti l'impatto sul personale si riduce ad un numero limitato di colleghe e colleghi che di fatto continuano a svolgere la propria attività senza implicazioni di carattere logistico.

I colleghi che vedono spostare la propria attività dalla Direzione Crediti al Consorzio, opereranno con l'istituto del distacco, normato dall'Art.18 e pertanto rimarranno a tutti gli effetti dipendenti di Crédit Agricole Italia pur operando presso un'altra Società.

RIPORTAFOGLIAZIONE CLIENTELA RETAIL

L'Azienda vorrebbe attuare nel mese di febbraio una revisione della segmentazione della clientela basata sul nuovo modello di servizio.
L'ultima riportafogliazione risale al 2017.
Verrà effettuata una riallocazione dei portafogli basata sulle mutate abitudini della clientela utilizzando come discriminante il comportamento della clientela sull'utilizzo della filiale, l'utilizzo di strumenti digitali, le masse ed i flussi.
Verranno trasferiti nei portafogli Premium tutti i clienti Family con masse a partire da 75 mila euro (oggi sono classificati Premium i clienti con masse da 100 mila euro o 50 mila abbinate a flussi mensili sopra i 3000 euro).
I portafogli Family si ridurranno per effetto del trasferimento ai portafogli di Team dei clienti considerati marginali (circa 250 mila) che non utilizzano i servizi di filiale.
I portafogli di Team verranno gestiti in parte dal Customer Service di Banca Telefonica ed in parte dalla nuova figura del Gestore di Filiale (ex AC).
Il mercato dei Consulenti Finanziari acquisirà 5000 clienti Premium, perlopiù i multibancarizzati ed i clienti operanti con altre reti di consulenti.
I Poli Affari, che acquisiranno circa 20 mila clienti, saranno rafforzati con l'inserimento di nuovi gestori, provenienti dalla rete, e di un assistente a supporto del Capo Polo.
Prevista l'apertura di 2 nuovi Poli in Banca FriulAdria (Vicenza e Castelfranco Veneto) mentre nella DR Liguria, pur mantenendo gli attuali 6 poli, verranno ritrasferiti alla rete circa 5000 clienti.
Saranno pertanto ricollocate 15 persone, 7 in rete come Gestori Affari, 2 in Direzione Regionale al Nucleo Special Network mentre 6 ricopriranno il ruolo di assistente del Polo. Nelle D.R. vengono creati i Poli Special Network. Sono composti da 3 gestori per Polo reperiti in rete e si occuperanno dei clienti a rischio di default o già in default.

Le OO.SS. hanno sottolineato all'Azienda che il nuovo modello non risolve i problemi già evidenziati dal precedente intervento. La cronica carenza di risorse nelle filiali, con strumenti lavorativi e procedure non performanti, si manifesta in tutte le difficoltà che giornalmente le colleghe ed i colleghi ci riferiscono e che provvediamo puntualmente a riportare all'Azienda.
Effettueremo un attento monitoraggio del nuovo modello così come dell'evoluzione della nuova figura del Gestore di Filiale (ex AC) che rischia di essere buttato nella mischia senza adeguata formazione, necessaria per svolgere le nuove attività, tema anche questo più volte portato all'attenzione dell'Azienda.
Non è credibile creare una figura di tipo commerciale, che non ha mai svolto ruolo simile e pretendere che la delicata formazione tecnica sia svolta in autoformazione lasciando all'aula la sola formazione comportamentale.
L'inserimento di un assistente nei Poli Affari recepisce, seppur parzialmente, le richieste delle OO.SS. ma anche in questo caso riteniamo che non sia sufficiente anche in vista dell'incremento di clientela riportafogliata.

FILIALE VIRTUALE

La Filiale Virtuale è composta ad oggi da 12 persone, 5 sul polo di Milano e 7 sul polo di San Miniato.

E’ in corso un progetto per il graduale spostamento di tutte le attività su Milano.
A breve 3 risorse di San Miniato saranno ricollocate in rete, nel corto raggio e senza impatti professionali, le restanti 4 risorse saranno ricollocate nel corso del 2020 con le stesse modalità.

CHIUSURA CASSE POMERIDIANA

L’Azienda ha presentato un aggiornamento del perimetro delle filiali con il servizio di cassa solo al mattino con decorrenza gennaio 2020.
Il totale delle filiali sale a 586, le restanti 252 filiali manterranno invariati servizi e orari.
Rispetto a quanto comunicato in precedenza, la Sede di Salerno viene rimossa dal perimetro e quindi osserverà gli attuali orari, l’Ag. 3 di Cesenatico avrà la chiusura totale al pomeriggio.
Al perimetro già comunicato si aggiungono:
D.R. Centro Sud: Napoli 19 e Sede di Caserta.
D.R. Lombardia: Alzano Lombardo, Canzo, Caronno Pertusella, Curno, Garbagnate Milanese, Porlezza, Samarate, Sede di Como, Tavernerio, Dalmine e Milano 10, 13, 19, 21, 22, 23, 24, 28, 36, 39, 41, 42.
D.R. Emilia Est: Reggio Emilia, Neviano Arduini, Palanzano, San Polo di Torrile, Tizzano Val Parma, Bologna 3, Bologna 7, Imola, Lesignano Bagni, Zibello, Felegara S.Andrea, Sede Parma 2, Parma 5, 10 e 11.
D.R. Piemonte: Alba, Parona, Tromello e Torino 10.
D.R. Friuli Venezia Giulia: Majano, Pordenone Via Veneto, Prata, Vigonovo Di Fontanafredda.

Le OO.SS. hanno invitato l’Azienda a valutare una revisione del progetto riportando alcune problematiche. Alcune filiali recapito distano più di 10 km dalla filiale madre con conseguente perdita di tempo per il rientro pomeridiano dei colleghi, in più questi nella filiale madre non hanno piena operatività sui rapporti del recapito.
Sommatoria degli incarichi solitamente il Gestore premium è anche Referente di Filiale della Recapito quindi oltre al budget dovrà sommare tutte le incombenze della filiale (sconfini, autorizzazioni, antiriciclaggio..)
La chiusura alle 12,45, con i clienti ancora presenti, rischia di vanificare le attività di chiusura contabile e di quadratura degli Atm con pericolosi sconfinamenti nella pausa pranzo, che non prevede pagamento dello straordinario, e che presenta problematiche di sicurezza legate al mancato ricovero dei valori e alla presenza nei locali proprio durante la pausa. Inoltre proprio la fascia oraria tra le 12,45 e le 13,30 è l’unica che rimane per lo svolgimento di qualsiasi attività amministrativa il che presuppone che in filiale non ci sia la presenza di clientela.
Lo stesso problema si presenta con chiusura delle filiali alle 16,45, la presenza di clienti dell’ultimo minuto costringe allo straordinario che, valutate le rilevazioni mensili e il residuo banca ore da recuperare, che definiremmo imbarazzante, ormai è diventato ordinario.
Gli orari vanno rivisti creando il giusto mix tra tempo dedicato alla clientela e tempo dedicato alle attività amministrative, da cui le filiali dovrebbero essere alleggerite, ma sembra che l’unica soluzione sia mantenerle e magari incrementarle con la complicità della fantasia dei soliti che creano report e file autoprodotti in nome della pianificazione commerciale ma che fanno solo perdere quel poco tempo che rimane.

L’azienda ci ha comunicato una nuova iniziativa già attuata in via sperimentale in FriulAdria e presso la Direzione Regionale Lombardia, che è stata valutata positivamente dai colleghi. Nella giornata di mercoledì le filiali anticiperanno la chiusura per effettuare una riunione della durata di 30 minuti, dove non si dovrà parlare di numeri ma di comportamenti, focalizzandosi sulla metodologia commerciale e sulla soddisfazione del cliente.

Le filiali con orario tradizionale anticiperanno la chiusura alle 13, le filiali con orario di chiusura alle 12,45 anticiperanno la chiusura alle 12,30, con indicazione Aziendale di non caricare gli Atm in quella giornata.

….IL CAGS E LEMISTERIOSE RIUNIONI

Abbiamo nuovamente chiesto chiarimenti in merito alle riunioni tenute all'interno del Consorzio da un Responsabile al personale della propria Direzione. Non volgiamo entrare nel merito delle anticipazioni fatte alle colleghe e ai colleghi perché al tavolo di Gruppo la controparte datoriale ha risposto al nostro quesito di non essere informata in merito alle notizie divulgate.
Non è comprensibile che ci vengano date risposte interlocutorie e vaghe. Abbiamo necessità di capire quanto già deliberato, questa reticenza non fa bene né ai dipendenti ne all'Azienda.

Parma, 29 novembre 2019

Segreteria di Coordinamento FISAC-CGIL
Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

Photo by Giuseppe Milo (www.pixael.com)