



Riorganizzazione alla 5-5-5

Ci viene in mente il film di Lino Banfi, **L'allenatore nel pallone**, che usava la formazione calcistica del **5-5-5**, e quando un calciatore, faceva notare, che in campo i giocatori sono solo 11, Oronzo Cana' partiva con una lunga dissertazione: "...Preferisco innanzitutto, che la preparazione atletica si faccia in montagna perché l'ossigeno allarga i polmoni e pure il cervello...la Bizona funziona così, mentre i cinque difensori vanno avanti i cinque attaccanti tornano indietro e i cinque centrocampisti girano e in questa confusione gli avversari non ci capiscono niente..." L'allenatore nel pallone è un film, ma nella vita vera, **UNA BANCA "nel pallone"**, deve urgentemente adottare i correttivi necessari, in una situazione di caos e confusione significativa di una assenza di gestione e di governance.

Facciamo il punto della situazione agenzia per agenzia

Catanzaro Filiale 2300, 18 risorse e mezzo.

- **4 CDB**, uno è designato in maniera esclusiva al carico degli ATM (5 Bancomat), visite a cassetta di sicurezza e attività amministrative di back office, i restanti 3 CDB devono farsi carico oltre che del flusso della clientela di pertinenza, anche della clientela della succursale. Sottolineiamo che le procedure non performanti, Cash in out che si bloccano, le lunghe attese per i vari iter burocratici da assolvere. (g.a.p.a, aggiornamenti FI.PO. etc.etc.), non agevolano l'usurante lavoro dei colleghi.
- **7 CCP**, di cui cinque già presenti nella storica sede. Siamo sicuri che le due unità trasferite da altre agenzie siano più utili qui che nelle sedi di provenienza? Non vorremmo che tra qualche mese si parlasse di sovradimensionamenti.
- **3 gestori Small Business** che tra spostamenti di portafogli, cambi di perimetri operativi, ed incertezze varie sugli orientamenti di business della filiera, abbiamo l'impressione faticino a trovare un'identità.

Catanzaro nord succursale 2302, 2 risorse e mezzo.

- La banca ha deciso che fosse presidiata da un **CDB** comunque non sempre in essere, poiché come da modello balzella tra la filiale e la succursale.
- **1 CCP** che deve espletare tante attività amministrative, che ovviamente tolgono tempo alla produzione, parliamo di una succursale che resta aperta al pubblico fino alle 16.40 con chiusura alle 16.45, ci chiediamo come possa evadere tutte le incombenze previste: flusso spontaneo, appuntamenti, OC, lavorazioni di stampe, spunte di tabulati, invio di pratiche da archiviare e le tante altre attività di back office. Inoltre sottolineiamo che la mancata partenza del polo Direct, ha determinato che ci fosse l'assegnazione di tutta la clientela (oltre 2.000 clienti), all'unico CCP.
- Stessa cosa relativamente agli eccessivi carichi di lavoro attribuiti all'unico **PA**, che deve gestire i clienti di ben tre portafogli e inoltre eseguire una serie di mansioni e gravosi compiti precedentemente in carico al Direttore di Agenzia (Pignoramenti, GAPA, retention su clienti in uscita, consulenze varie, etc.).

Vi invitiamo sommestamente a riflettere, non è che a Catanzaro Nord un CCP è poco?!

Agenzia Catanzaro Lido 2301:

- Sopravvissuta alla tempesta perfetta, vede però diminuiti i CDB, in una realtà dove oramai si è concentrato lo sviluppo socio economico dell'intera città (università, centri commerciali, turismo etc.) e dove si sta già delineando la futura crescita economica dell'intero territorio costiero centro-ionico. Tant'è che gli altri competitor rafforzano la loro presenza aumentando gli organici.

Agenzia di Soverato 2352,

- **5 risorse e un Dag.** In questa fase si sta palesando il limite della scelta, effettuata dalla Banca, di voler sopprimere la Squadra Volante. Infatti l'assenza del CDB, sostituito per un lungo periodo dai CCP, sta determinando una forte difficoltà operativa con riflesso nel servizio e con evidente disagio dei clienti e dei colleghi.

N.B: ricordiamo che il modello prevede, che le OC dei gestori assenti o demandati ad oltre mansioni, NON DEBBANO SCADERE, ma essere redistribuite e all'occorrenza gestite anche dal DAG.

- **GSB:** Finalmente si è arrivati alla decisione di istituire **Un Gestore Small Business in loco.**

Agenzia di Lamezia Terme 2349, 7 risorse l'ottava risorsa è stata trasferita senza sé e senza ma.

- **1 solo CDB.** L'agenzia di recente è stata oggetto di modifiche dell'organico subito ripensate a seguito delle criticità emerse, che noi avevamo preventivamente segnalato, quindi si è "tornato il santo indietro" ... con qualche "onere" in più.
- **3 gestori CCP,** uno in fase di formazione, un altro senza formazione, entrambi coinvolti nelle mansioni di cassa e caricamento bancomat; il terzo dovrebbe diventare PA e si sta formando per il nuovo ruolo.
- **1PA** ed un gestore **Small Business** sotto continua pressione.

Vi invitiamo sommessamente a riflettere, non è che a Lamezia Terme un CDB è poco?

Agenzia di Vibo Valentia 2346, 9 risorse,

- la linea sportello è stata ridotta di una unità. Avendo soppresso i ruoli di squadra volante, la risorsa, di fatto radicata in via prevalente e continuativa sull'agenzia, ha sostituito un collega già in organico trasferito in altra agenzia determinando la riduzione da 3 CDB a **2 CDB.** Tutto ciò comporta una situazione di sofferenza, a causa delle notevoli incombenze amministrative e commerciali, che si aggrava quando ci sono periodi di ferie o assenze di altra natura. Tale stato di cose determina un rallentamento dei tempi di risposta alla numerosa clientela che staziona allo sportello.
- nel settore commerciale i CCP sono stati ridotti da tre a due unità trasferendo d'imperio un collega al Gpac Team Calabria; inoltre nel settore PA in seguito alle nuove portafogliazioni avvenute in maniera discutibile, i clienti ignari si trovano in totale confusione.
- Naturalmente a cascata vi è una ricaduta organizzativa negativa nei ruoli commerciali troppo spesso impegnati a sostenere gli aggravi delle attività di sportello. Tutto ciò genera inevitabilmente, un rallentamento e conseguentemente un accavallarsi di appuntamenti per le altre attività a più alto valore aggiunto.

GPAC Flussi Domestici

Ritmi e carichi di lavoro inaccettabili rispetto al numero di risorse impiegate.

Rileviamo infine, come problematica relativa a tutti i mercati ed a tutti gli uffici, che relativamente ai rispettivi organici, numerosi addetti con 104, part time e dirigenti sindacali, vengono considerati come full time, quando in realtà la loro presenza, non dovrebbe essere considerata come tale per le ovvie ragioni dei legittimi diritti esercitati.

In conclusione il modulo 5-5-5 funziona perfettamente, i CDB fanno i CCP, i CCP fanno i CDB e devono collocare anche i prodotti dei PA, i PA devono sopperire alle assenze dei CCP mentre i DAG devono fare tutto e farlo contemporaneamente. Nessuno ci sta capendo nulla!

Il caos è totale