



Segreterie di Coordinamento CaRiRomagna

## NUOVO MODELLO DI “DIS”-SERVIZIO MA CHE MODELLO E’?

Il 19 gennaio è partito il Nuovo Modello di Servizio che, oltre ad avere esasperato la pressione commerciale come denunciato nell’ultimo comunicato, ha comportato numerosi cambi di ruoli e mansioni creando tutta una serie di problemi organizzativi e disfunzioni alle quali l’azienda a tutt’oggi non ha fornito soluzione o chiare direttive. Abbiamo assistito a trasferimenti, anche senza preavviso ed a costo zero per l’azienda, a cambiamenti di mansione, senza adeguati passaggi di consegne, con imprevedibili effetti futuri anche per la mancanza di adeguata formazione.

Sotto l’aspetto organizzativo il rimescolamento dei portafogli solo in base alla complessità dei bisogni sta creando enormi disservizi e disagi alla clientela (cliente con pluralità di rapporti portafogliato da più gestori).

Inoltre le esasperate pressioni commerciali acuiscono le difficoltà dei Colleghi nel fornire un adeguato servizio ai clienti di altri Gestori.

Passiamo più tempo in riunioni per dire cosa abbiamo fatto, cosa faremo, e cosa pensiamo di poter fare invece che lavorare concretamente seguendo al meglio i clienti e a fare la dovuta formazione.

L’azienda su richiesta sindacale ha in parte rivisto gli orari delle filiali Flexi, il che, unito alle filiali che chiudono la cassa alle ore 13, alle diversità delle filiali Personal, ecc. sempre per semplificare la vita alla clientela, ha creato una tale moltitudine di orari di apertura al pubblico da disorientare l’utenza.

Evidenziamo alcuni aspetti critici del Nuovo Modello di Servizio:

### **Filiali Imprese**

I locali risultano, nella maggior parte dei casi, inadeguati o male attrezzati al punto che, visitando alcune filiali, sembra di entrare in un magazzino di stoccaggio dalla mole di scatoloni accatastati in ogni dove, senza contare tutti quelli ancora accatastati nelle filiali Retail con grandi disagi per i Colleghi che devono lavorare sulle posizioni ed enormi rischi operativi dovuti alla possibile perdita di documenti.

Permane una carenza di formazione per tutti i Colleghi chiamati ad una nuova mansione.

I passaggi di consegne non sono ancora stati completati e quelli già effettuati in tutta fretta richiedono ulteriori passaggi.

La nuova riportafogliazione e il **passaggio delle piccole aziende dalla Filiale Retail alla Filiale Imprese, spesso in altra città e con un nuovo Gestore, sta creando disorientamento nella clientela alimentando ulteriore confusione.**

## **Filiali Personal – Filiali Retail “separati in casa”**

### **Filiale Personal**

L'operatività e le abilitazioni dei gestori sono ancora limitate, non si ha visione delle polizze vita e delle gestioni di tutti i contratti aperti prima dell'avvio del nuovo modello, si è costretti a rivolgersi ai Colleghi retail aumentando le loro incombenze o, peggio, ad operare utilizzando profili operativi di colleghi retail con tutti i potenziali rischi e i malumori che ne conseguono.

I Gestori Personal, oltre a dover effettuare tutta la contabilità tipica di Filiale (sconfinamenti/ assegni/ partite in sospeso), sono chiamati anche ad una nuova operatività mutui/prestiti/polizze ecc., anche in questo caso senza formazione.

Difficoltà in alcuni casi ad effettuare la turnazione nelle Filiali con solo due gestori a tempo pieno.

### **Filiale Retail**

Anche nelle Filiali Retail c'è un problema di formazione per il Gestore Retail unico al quale viene richiesto di occuparsi delle Imprese ex Small che non sono state trasferite alla Filiale Imprese (con un neologismo oggi definite aziende-retail).

Nelle Filiali Flexi persiste la difficoltà nelle turnazioni a causa della riduzione degli organici conseguente all'uscita dei Gestori passati alle Filiali Imprese e Personal.

**Non si può pensare di supplire alle carenze organizzative esclusivamente con l'impegno dei Colleghi che, loro malgrado, si sobbarcano un'enormità di lavoro spesso straordinario** che, di frequente, registrato come NRI, non viene riconosciuto contravvenendo alla stessa policy aziendale. Tale pratica deve cessare, come la richiesta da parte di alcuni Direttori di tenere le riunioni durante la pausa pranzo o la sera oltre l'orario di lavoro, vietato dalla normativa aziendale.

Lavorando in queste condizioni, con tutti questi disagi e “pressioni”, si è anche esposti al rischio di incorrere in errori che potrebbero produrre dei provvedimenti disciplinari: ricordiamo a tutti di lavorare rispettando le normative!

Riteniamo queste considerazioni non esaustive ed invitiamo i Colleghi a segnalarci tempestivamente l'insorgere di nuove problematiche, chiediamo all'Azienda di porre prontamente rimedio a tutte le criticità espresse.

2/03/2015

Le Segreterie di Coordinamento RR.SS.AA.  
**FABI-FIBA/CISL-FISAC/CGIL-UILCA**  
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna