



Organi Di Coordinamento Cassa Di Risparmio In Bologna

## Incontro Trimestrale Carisbo

Il 18 dicembre si è svolto l'incontro trimestrale fra Azienda e OO.SS. di Area per illustrare lo stato di avanzamento del nuovo Modello di Servizio della Banca dei Territori.

La delegazione aziendale era composta da rappresentanti della U.O. Relazioni Industriali di Capogruppo, della Direzione Regionale Emilia Romagna e di Carisbo.

All'incontro è intervenuto il Direttore Generale Dott. Edoardo Bacis per dare un aggiornamento sull'andamento di Carisbo:

- i dati disponibili, riferiti al mese di Novembre, fanno ritenere che il budget assegnato non sarà raggiunto;
- buoni i risultati del comparto Privati, in difficoltà Imprese e Small.

Il D.G. ha evidenziato come Carisbo, sebbene insediata in territori con importanti attività imprenditoriali, sia una Banca ancora **prevalentemente Retail**, e con una clientela - rispetto ad altre piazze - **scarsamente fidelizzata**: occorre che la rete si impegni maggiormente per rafforzare la relazione con il cliente, unica modalità che può garantire continuità di rapporto e incremento degli affari.

Il D.G. ha poi ribadito che il nuovo modello di servizio sarà "cliente-centrico" e grazie a un'efficace e sinergica cooperazione tra le varie filiere commerciali favorirà il raggiungimento degli obiettivi di mercato espressi nel Piano Industriale.

*Come OO.SS. di Carisbo abbiamo sottolineato che la situazione economica, le drastiche scelte commerciali operate in questi anni dalla Banca, la carenza di vera formazione e l'insufficienza di organico hanno contribuito a determinare la situazione attuale nella nostra banca.*

*Abbiamo ribadito la necessità, oggi più che mai, di porre la massima attenzione nella gestione del personale, elemento indispensabile per il successo di qualunque azienda di servizi.*

### **NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

Per Carisbo dal 19 gennaio saranno previste:

- 10 Aree Retail (144 Filiali),
- 4 Aree Personal (33 Filiali),
- 2 Aree Imprese (10 Filiali + 3 Distaccamenti).

Il modello punta principalmente a un aumento dei ricavi e permetterà di valutare il contributo effettivo e le performance di ogni segmento.

*Come OO.SS. abbiamo evidenziato che questa è l'ennesima modifica del Modello di Servizio di cui ancora non si conoscono molti aspetti operativi e abbiamo espresso forte preoccupazione sull'efficacia commerciale di una riorganizzazione basata su una logica di filiera:*

*Chi potrà garantire il coordinamento e la cooperazione solidale tra le diverse strutture, evitando che ogni segmento pensi solo a se stesso?*

*Le sensazioni avute ci fanno pensare piuttosto a "comparti stagni" in cui l'interscambio sia molto difficile (soprattutto tra i gestori Personal e la filiale Retail in cui si trovano ad operare).*

*Ci auguriamo che gli auspicati vantaggi non vengano vanificati da "inefficienze organizzative" o - peggio ancora - da fenomeni di esasperata "competizione".*

*Vigileremo attentamente per rilevare se ci saranno comportamenti opposti e contrari a quanto dichiarato dall'Azienda stessa.*

## **FILIALI IMPRESE**

Nelle Filiali Imprese il processo di avvio del nuovo modello di servizio è in fase più avanzata. Saranno mantenute le attuali 10 filiali più 3 distaccamenti per un totale di 10 direttori, 14 coordinatori, 130 gestori (di cui 60 ex gestori small business), coadiuvati da un pool di addetti e da 5 tipologie di specialisti:

- In quasi tutte le F.I.:
  - ✓ Estero
- In Direzione Regionale:
  - ✓ Transaction Banking
  - ✓ Finanza d'Impresa Mediocredito (a supporto anche delle Filiali Retail)
  - ✓ Finanza Straordinaria Banca IMI (a supporto anche delle Filiali Retail)
  - ✓ Capital Market

La Formazione è stata calibrata ai ruoli: più "tecnica" per i gestori e più "manageriale" per i coordinatori.

*Abbiamo evidenziato che in molte F.I. l'aumento dei gestori/addetti e dei clienti (fascicoli/posizioni) porterà ad una saturazione/carenza degli spazi attuali e che la soluzione adottata di ridurre la dimensione delle scrivanie non sarà risolutiva...*

*Abbiamo sottolineato la necessità di aumentare la dotazione di auto aziendali.*

*Non ci soddisfa la precisazione dell'Azienda che “provvederà, ma l'assegnazione delle auto è subordinata ad un chilometraggio minimo annuale di 16.000 km, limite per la Banca indiscutibile”. Siamo anche preoccupati per l'eccessiva spinta commerciale che il nuovo modello di servizio chiede al gestore e che potrebbe portare ad abbassare l'attenzione su una normativa sempre più complessa e con adempimenti procedurali quasi sempre a suo esclusivo carico.*

## **FILIALI PERSONAL**

Per ciò che riguarda le Filiali Personal abbiamo chiesto delucidazioni all'Azienda, ma ci sono ancora molti dubbi, perplessità e domande senza risposte.

Di seguito alcune “semi-certezze”...:

- il direttore della Filiale non è destinatario di un portafoglio clienti;
- sembra certo che non cambierà l'IBAN dei conti correnti della clientela, ma cambierà probabilmente soltanto il contrassegno interno delle Personal;
- La dotazione di valori sarà distinta tra Filiale Retail e Filiale Personal;
- i gestori dovranno essere autonomi anche nel comparto “fidi” e sarà garantita adeguata formazione;
- l'orario di lavoro di un gestore di una Filiale Personal non potrà superare l'orario di chiusura della Filiale Retail nella quale sarà collocato; questo significa che:
  - nelle filiali FLEXI i gestori presenti turneranno tra di loro (a seconda del numero di gestori verranno coperti tutti i turni, pomeriggi e sabati);
  - nelle filiali “distribuite”, i gestori collocati in filiali Retail con orario “standard” avranno un orario diverso dai gestori della stessa filiale personal collocati in filiali FLEXI...

*Rimangono senza risposta le domande:*

- *cosa succederà quando un gestore Personal sarà assente per malattia, corsi, riunioni, ferie, ecc.? da chi verrà sostituito? dal Direttore Personal? e se il collega da sostituire è in una filiale FLEXI?*
- *come si dovranno rapportare fra loro le filiali Retail Personal? i portafogli saranno visti da entrambi?*
- *e l'attività amministrativa come sarà gestita? (es. assegni bancari da mandare al protesto).*

### **FILIALI FLEXI e SEMPLICI**

L'Azienda ha confermato che metà delle Filiali FLEXI ridurranno l'orario serale alle 19 (chiusura cassa alle 16); di quelle che manterranno l'orario attuale, il 50% chiuderà la cassa alle 16. Nessuna filiale FLEXI della nostra Direzione Regionale tornerà all'orario di apertura "standard" 08:30-16:15.

Nel corso del prossimo anno aumenteranno le filiali "semplici", con chiusura cassa alle 13.

L'Azienda ci ha comunicato che la sperimentazione sulle filiali "leggere" del progetto pilota iniziato dall'ing. Maestri ha dato buoni risultati commerciali (contatti superiori alla media della Banca), **ma non si è espressa sul loro futuro.**

Non sono previsti al momento nuovi Punti di Consulenza (filiali 100% commerciali).

*Una cosa appare evidente: l'Azienda presenta una varietà di orari di sportello ed individuali che la clientela avrà difficoltà a capire (quando, dove e per fare cosa potrà andare in Filiale?) oltre a rendere sempre più complicato programmare i turni di lavoro.*

### **BANCA 5**

L'Azienda ha rimarcato la valenza commerciale di "BANCA 5", il cui obiettivo è di raddoppiare nel prossimo anno la redditività media generata dal cliente (attualmente 70 €/cliente).

Saranno sempre di più i colleghi coinvolti, anche perché l'Azienda ha intenzione di ridurre del 50% gli assistenti alla clientela che oggi sono prevalentemente impegnati per il servizio di cassa.

Nel corso del prossimo anno è prevista l'installazione di numerosi bancomat evoluti interni - i TARM, ora chiamati CSA (Cassa Self Assistita) - : in questo modo verranno liberate ulteriori risorse che passeranno dal transazionale al commerciale.

*Abbiamo segnalato all'Azienda che il nuovo Direttore Regionale ha dichiarato che **"occorre limitare le casse aperte per destinare il personale ad attività con maggiore valore aggiunto e che 15 persone in fila non rappresentano una fila..."** Ci auguriamo che certe scelte non portino ad un ulteriore "decadimento" del servizio reso e/o percepito dalla clientela.*

### **ORGANICI**

*Abbiamo nuovamente sollevato il problema di carenza di organico (ben evidente durante questo periodo) che da tempo coinvolge la nostra realtà.*

*Abbiamo chiesto perché non vengano accolte le richieste di trasferimento dalle società prodotte del nostro Gruppo alla rete Carisbo: l'Azienda ha risposto che sono le Società stesse a non "cedere" le*

risorse e ci ha comunque sottolineato che, nella realtà Carisbo, non solo non esiste un problema di organico, ma secondo gli indicatori utilizzati dalla capogruppo la nostra rete è sovradimensionata! A questo punto ci interroghiamo su ciò che è reale e su ciò che viene percepito:

- le continue richieste di “aiuto” per un cassiere mancante,
- le file infinite di queste giornate,
- le maternità non sostituite,
- le filiali FLEXI non presidiate dalle 17 in poi,
- le ore di straordinario non riconosciuto che i colleghi continuano a fare per colmare le lacune organizzative aziendali, .....

... allora tutto ciò “forse” non esiste ...

### **PROGETTO ACCOGLIENZA – (NO COMMENT)**

Numerose le perplessità espresse dalle OOSS, non tanto sul progetto in sé ma sulle modalità.

In filiali in cui i cassieri fanno i cassieri (altro che CSA...), i gestori e i Direttori “accolgono” i clienti e soprattutto le loro lamentele per i tempi lunghi di attesa, non ci sembra una “accoglienza” utile al conseguimento dei risultati commerciali.

Per non parlare delle continue riunioni ..... con o senza lavagna .....

\*\*\*\*\*

**E' assolutamente incomprensibile che, a pochi giorni dalla partenza del Nuovo Modello di Servizio, moltissime informazioni di grande importanza siano ancora sconosciute non solo a tutti i colleghi coinvolti, ma in alcuni casi anche alle stesse funzioni di Area.**

Ci preoccupa molto questa approssimazione in un momento di cambiamento epocale, quando ogni aspetto dovrebbe essere chiarito e spiegato con grande anticipo per la riuscita del progetto fortemente voluto dall'Azienda.

Bologna, 31 dicembre 2014

**DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL**