



## NUOVO MODELLO DI SERVIZIO INCONTRO TRIMESTRALE AREA CARIVENETO SUD EST

Il 18 dicembre le scriventi OO.SS. hanno incontrato il Responsabile di Area Sud Est, Dr. Faussonne e i Rappresentanti Aziendali del Personale e delle Relazioni Sindacali.

In premessa il Capo Area ha brevemente illustrato l'andamento economico al 31 ottobre che evidenzia risultati molto vicini al budget 2014. Le maggiori criticità si sono manifestate sul fronte degli impieghi, con andamenti oscillanti ed alterni in corso d'anno. Pur in presenza di persistenti condizioni macroeconomiche avverse, soprattutto per le imprese prevalentemente esposte sul mercato interno, gli impieghi registrano comunque una sostanziale tenuta rispetto al 2013. Molto positivo è invece il trend del settore privati che, anche grazie ad un favorevole andamento dei mercati finanziari, presenta risultati nettamente superiori agli obiettivi.

Molto intenso è stato l'impegno della rete nel segmento banca 5 con 175 portafogli dedicati e un evidente miglioramento dell'efficacia commerciale.

Anche gli esiti del progetto "Insieme per la crescita", secondo il Dr. Faussonne, sono stati fin qui molto positivi. Le filiali che lo hanno praticato, migliorando l'accoglienza, hanno riscontrato una netta crescita del livello di soddisfazione della clientela.

### NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

**Le Organizzazioni Sindacali, pur evitando prese di posizione pregiudizialmente negative rispetto al Nuovo Modello di Servizio, l'ennesimo dopo altri del passato, hanno espresso la forte preoccupazione sui rischi di una riorganizzazione fondata su una logica di specializzazione per territorio e filiera commerciale.** Come evitare, infatti, che i vantaggi potenziali della specializzazione, in termini di miglioramento del servizio al cliente, siano vanificati da possibili dinamiche di separazione, di chiusura e di competizione tra le diverse filiere gerarchiche? Come garantire il coordinamento e la cooperazione solidale di tutte le strutture ed evitare che ogni filiera pensi solo a se stessa o addirittura si contrapponga alle altre? Su questo punto il Dr. Faussonne ha spiegato che la Direzione Regionale sarà l'anello fondamentale di congiunzione e sintesi sia a livello commerciale sia per quanto attiene alla gestione delle risorse umane. Una gestione unica del Personale, trasversale alle filiere, dovrà garantire l'interscambio e la mobilità tra i territori commerciali, che non dovranno diventare "compartimenti stagni". Il resto dovrà essere affidato alla formazione, alla comunicazione e alla presa di coscienza e di responsabilità di tutti, ad iniziare da coloro che hanno ruoli di maggiore responsabilità.

**Le Organizzazioni Sindacali saranno molto attente a monitorare e a rilevare comportamenti che dovessero andare in direzione opposta rispetto alla corretta impostazione dichiarata.**

**Ad oggi non possiamo che rilevare la crescita esponenziale delle pressioni commerciali e del monitoraggio individuale sui risultati, in palese contraddizione con lo spirito di collaborazione e cooperazione continuamente evocato dall'azienda.**

Per quanto attiene il Nuovo Modello di Servizio l'azienda ha comunicato che dal 19 gennaio sarà adottata la seguente struttura organizzativa:

#### **Province di Padova e Rovigo**

- 1 Area Imprese con 7 Filiali Imprese
- 4 Aree Personal con 27 Filiali Personal \*
- 11 Aree Retail con 148 Filiali Retail

## **Province di Treviso e Belluno**

- 1 Area Imprese con 5 Filiali Imprese
- 2 Aree Personal con 13 Filiali Personal\*
- 5 Aree Retail con 69 Filiali Retail

\* I punti operativi Personal sono Filiali diffuse, con Direttore che coordina più punti operativi nel territorio. Non sono quindi presenti, nei nostri territori, Filiali a “Scala” con Direttore e almeno 5 Gestori presenti nella stessa sede fisica.

Le Filiali Retail attualmente presenti nell'Area Cariveneto Sud Est sono così ridefinite in base al servizio fornito alla clientela:

- **45 Filiali Hub** con servizio di “cassa servita” per l'intero orario di apertura al pubblico
- **44 Filiali Semplici** con servizio di “cassa servita” fino alle 13,00
- **1 Punto di Consulenza** senza servizio di “cassa servita”

Dal prossimo mese di Marzo saranno attivate altre **20 Filiali Semplici e 4 Punti di Consulenza**.

## **PART-TIME**

Il numero dei contratti a Part-time in essere nel periodo Agosto/Ottobre 2014 è ulteriormente salito da 526 a 534 unità, pari ad una percentuale complessiva del 22%.

Le domande in attesa di accoglimento sono diminuite di 10 unità rispetto al mese di Luglio e si attestano a 67 a fine ottobre. L'azienda ha dichiarato che il numero dei part-time è diventato ormai molto consistente, che prosegue il suo impegno nelle nuove concessioni avvertendo che, raggiunto un certo limite di sostenibilità organizzativa, procederà solo in via sostitutiva con rientro a full time del personale con contratto in scadenza.

-----

Proseguono i colloqui individuali presso il Personale della Direzione Regionale, finalizzati all'individuazione dei colleghi destinati alla copertura delle numerose posizioni professionali. Molti lavoratori saranno destinatari della inevitabile mobilità professionale e/o territoriale conseguente alla riorganizzazione. Saranno ben 100 i colleghi chiamati a coprire i ruoli di Addetto e Gestore presso le Filiali Imprese. **Le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto che venga tenuta nella massima considerazione la situazione familiare e personale di ogni collega. Abbiamo inoltre chiesto il massimo impegno da parte dell'Azienda nel garantire un'adeguata formazione sia per comprendere le logiche e le finalità della riorganizzazione, sia per consentire un inserimento proficuo nei diversi ruoli professionali.**

Cogliamo l'occasione per augurare a tutti i colleghi e le colleghe, e alle loro famiglie, i nostri migliori auguri di buone feste.

Le Segreterie di Coordinamento Cariveneto - I Coordinatori Territoriali Area Cariveneto Sud Est

**DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – UILCA**

Padova, 23 dicembre 2014