



## **DATI INCONTRO TRIMESTRALE CARI VENETO**

Come anticipato nel comunicato della scorsa settimana il 30 giugno si è svolto l'incontro trimestrale Regionale Cariveneto e, relativamente ai dati del personale e alle criticità derivanti dal Nuovo Modello di Servizio, l'Azienda ha comunicato nel dettaglio quanto segue.

### **NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**

Distribuzione territoriale con dati di dettaglio aggiornati a maggio 2015 derivanti dagli effetti dell'evoluzione del nuovo modello per tipologia di unità operativa:

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

- 1 Area Imprese con 7 filiali Imprese (6 PD – 1 RO)
- 4 Aree Personal con 27 filiali Personal (21 PD – 6 RO)
- 11 Aree Retail con 146 filiali Retail (108 PD – 38 RO)

#### **Province di Vicenza e Verona**

- 1 Area Imprese con 7 filiali Imprese (4 VI – 3 VR)
- 2 Aree Personal con 15 filiali Personal (8 VI – 7 VR)
- 8 Aree Retail con 96 filiali Retail (53 VI – 43 VR)

#### **Province di Treviso e Belluno**

- 1 Area Imprese con 5 filiali Imprese (4 TV – 1 BL)
- 2 Aree Personal con 13 filiali Personal (10 TV – 3 BL)
- 5 Aree Retail con 69 filiali Retail (49 TV – 20 BL)

Il perimetro Imprese, con 32 filiali e circa 400 gestori nella Regione, ha migliorato nettamente la velocità di risposta al cliente (media 7 gg) grazie al nuovo modello di servizio, ma necessita di lavorare sull'efficacia delle vendite con risultati meglio distribuiti sul territorio. Il responsabile di Mercato ha sottolineato come la filiera Imprese non lavori più per campagne, ma ogni cliente rappresenta un singolo progetto.

Al momento la criticità sulle filiali è rappresentata dagli addetti, vista la diversità di provenienza e di competenze non sempre distribuite in modo omogeneo sul territorio. Si sta cercando di colmare questo divario senza però creare situazioni di criticità dovute ad eventuali mobilità territoriali.

**Le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato come la complessità insita nel nuovo modello di servizio delle filiali Imprese potrebbe essere semplificata dall'Azienda con l'adozione di procedure innovative, come l'utilizzo della posta elettronica certificata per lo scambio di corrispondenza con i clienti.**

Ciò porterebbe ad un'ottimizzazione della programmazione dei tempi per i gestori che, a causa dei molteplici adempimenti a loro carico, spesso rischiano di esporsi ad errori e/o contestazioni con le conseguenti ricadute.

Questo anche perché gli organici, spesso inadeguati, sono *“costruiti a tavolino”* da chi appare sempre più distante dall'operatività quotidiana.

Nelle filiali Personal, con circa 167.000 clienti, si è data molta enfasi ai contatti, visto che circa la metà dei clienti in portafoglio non viene incontrato da almeno un anno, ma soprattutto alla preparazione degli incontri da parte dei gestori per poter intercettare a 360 gradi le necessità del cliente. A tal proposito si ribadisce la necessità della formazione da erogare ai gestori personal per poter essere preparati in modo adeguato al loro ruolo.

Bene l'andamento del comparto Retail su prestiti personali e mutui, invece una spinta maggiore è richiesta sul comparto polizze, anche sui nuovi prodotti, e perciò importante diventa anche in questo caso la conoscenza degli stessi ed una formazione completa dei gestori PAR.

***Le ORGANIZZAZIONI SINDACALI hanno sottolineato che, proprio in virtù dell'attenzione posta dall'Azienda sulla preparazione degli incontri ed alla qualità della consulenza data dai gestori, diventa difficile svolgere tutte le attività in orario di lavoro.***

***Pertanto, laddove le prestazioni di lavoro sono eccedenti l'orario standard, si proceda al riconoscimento degli straordinari e/o del recupero delle ore eccedenti per i quadri direttivi.***

***Si evidenzia come gli obiettivi ed i carichi di lavoro devono essere sì sfidanti, ma mai mortificanti se l'Azienda vuole motivare il personale e raggiungere i risultati che si è prefissata all'interno dell'attuale Piano Industriale.***

## **PART-TIME**

Al 30 aprile i part-time in essere in Crveneto erano 817, con 237 per l'Area Vicenza e Verona (24%), 415 per Padova e Rovigo (24%) e 165 per Treviso e Belluno (23%).

## **TRASFERIMENTI**

I trasferimenti effettuati in Crveneto da inizio anno sono stati 603, di cui 4 in accoglimento di richiesta.

***Il numero elevatissimo risente dell'avvio del Nuovo Modello di Servizio del 19 gennaio.***

***In considerazione della nuova ondata di spostamenti previsti dal progetto di Gruppo “zero gap” che sta già impattando anche nella nostra Regione, le Organizzazioni Sindacali ancora una volta***

*raccomandano all'Azienda il rispetto dei termini di preavviso confermati dal vigente CCNL e, in difetto il pagamento delle indennità previste per mancato preavviso.*

*Oltre alla ricerca di soluzioni gestionali tali da tenere in considerazione sia le esigenze aziendali e professionali sia quelle personali e di qualità della vita delle colleghe e dei colleghi.*

Padova, 10 luglio 2015

Le Segreterie di Coordinamento  
I Coordinatori Territoriali  
Cassa di Risparmio del Veneto

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL - UILCA**