



## **Segreterie di Coordinamento - Coordinatori di Area**

### **Banca dell'Adriatico**

# ***Nuovo modello di servizio (seguito dell'ultimo comunicato): Retail, Personal, Imprese, c'è ancora molto da aggiustare***

Il 19 gennaio u.s. è senza dubbio una data spartiacque che ricorderemo per molti anni a venire.

Resterà, come già titolato, il D-DAY del Gruppo Intesa Sanpaolo ovvero, per quanto ancora possa succedere, salvo tornare indietro, un evento unico ed irripetibile per dimensione e complessità se non altro per le migliaia (centinaia per BdA) di **colleghi trasferiti o cambiati di ruolo, a volte senza comprenderne la reale necessità.**

Pur immaginando che la pianificazione complessiva sia stata stabilita in dettaglio molto prima della data di avvio, restano, purtroppo, ancora sul campo previsioni mancate o inadeguate, compensate esclusivamente con **l'abnegazione dei colleghi**, da questo punto di vista veri "eroi loro malgrado" che si sobbarcano **un'enormità di lavoro straordinario** non riconosciuto che viene registrato di frequente come NRI, in barba alla stessa policy aziendale; **una pratica irrispettosa che deve cessare!**

Queste alcune significative criticità del *chaier de doleance*.

#### **FILIALI IMPRESE**

**Il numero degli addetti rispetto a quello dei gestori è insufficiente** e la modalità operativa organizzata in pool o in team non è funzionale alla gestione delle pratiche e soprattutto al rapporto con i clienti. **E' esploso il carico di lavoro quotidiano** a causa dell'ingresso di clienti ex-small di minor dimensione, rispetto alla tradizionale tipologia di imprese, connotate da maggior "cartaceo" e da un elevato numero di operazioni anche di piccolo importo.

**I locali delle filiali non sono adeguati**; sono stati confermati spesso gli stessi spazi, rinunciando alla possibilità di espansione anche laddove era logisticamente possibile, modificando strutturalmente il layout dei posti di lavoro, ospitando un numero di colleghi molto più elevato (in qualche caso anche doppio), **ammassati rumorosamente** in scrivanie mignon, **nell'invarianza dei servizi igienici**, avendo, al momento, come complementi di arredo **scatoloni di documenti** ancora accatastati - che ostruiscono anche vie di sicurezza - per la **mancanza/assenza di armadi** necessari a contenerli.

**Le auto aziendali per visita clienti non sono ancora disponibili** (una sola auto per filiale).

**La costruzione dei portafogli ha stravolto quelli esistenti** rimescolando, di fatto, la generalità dei clienti, anche quelli già portafogliati alimentando ulteriore confusione.

**Permane un deficit di formazione per gli addetti.**

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

**Va recuperato rapidamente lo scompenso relazionale con la clientela** dovuto al cambio repentino di Direttori e Gestori.

**Vanno meglio chiarite le attribuzioni del Coordinatore.**

## **FILIALI PERSONAL**

**L'operatività è ancora limitata** con abilitazioni parziali dei gestori costretti ad operare utilizzando profili operativi di colleghi retail.

**Le filiali distribuite hanno problemi di archiviazione** per i documenti della giornata contabile.

**Permane un deficit di formazione per i gestori.**

**Il Direttore della filiale è sbilanciato dalle attività amministrative interne** (INTESAP, sconfini, liste) a discapito dell'attività di relazione commerciale.

**Occorre regolamentare la sinergia operativa ovvero la reciprocità dei comportamenti con le filiali retail.**

## **FILIALI RETAIL**

**Vanno eliminati / ridotti drasticamente i monitoraggi commerciali accessori**, fonte di tensione continua, che non siano quelli della rendicontazione ufficiale di ABC; o c'è un deficit informatico/informativo e allora va colmato quanto prima, oppure si attenda, **lasciando lavorare proficuamente i colleghi**, l'acquisizione automatica del venduto secondo le scadenze procedurali previste, senza dover "riempire manualmente" ogni giorno i file excel del "fai da te" smistati dal coordinatore (a volte questa appare come la sua mansione prevalente).

**Va ridimensionata se non interrotta la pratica irritante e improduttiva delle ripetute telefonate - anche 5 o 6 volte - infra giorno sul venduto di giornata.**

**Vanno ricondotti alle filiali personal i clienti ex-personal residui rimasti in carico o al Direttore o al gestore unico.**

**Va rimossa analogo difficoltà per i clienti ex-small** che la filiale non riesce a seguire con puntualità nella contrattualistica, nel processo del credito, etc.

**Vanno supportate le filiali per gestione dei pignoramenti presso terzi e del credito problematico**, attività svolte con difficoltà e in contesa con quella commerciale.

**Vanno attenuati (potenziando gli organici) i disagi della turnazione nelle filiali FLEXI** a causa della riduzione dei colleghi (gestori passati alle imprese o alle filiali personal) che possono effettivamente entrare in turno.

**Gli organici si rivelano inadeguati in particolare per le funzioni di cassa.**

**Va completata la formazione del gestore unico laddove esiste una carenza all'origine** a seconda che sia ex-gestore small, ex-gestore personal o ex-gestore famiglie.

Naturalmente riteniamo queste annotazioni **non esaustive** ed invitiamo pertanto tutti i colleghi a segnalare tempestivamente, sia eventuali omissioni, sia l'insorgere di nuove problematiche.

17/02/2015