



## NUOVA SEGMENTAZIONE DELLA CLIENTELA

Con l' informativa e la convocazione delle OO.SS. del 27/10/2011, Cariparma Crédit Agricole ha illustrato le novità introdotte dall'evoluzione del modello di servizio Retail, in linea con il Piano strategico 2011 -2014, che interesserà le banche del Gruppo a partire da gennaio 2012.

Inizialmente saranno coinvolte Cariparma e FriulAdria, ed entro il primo semestre 2012 anche Carispezia e le filiali del progetto Gemini.

Il Progetto "OPERA" prevede l'introduzione di una diversa **segmentazione** della clientela, in funzione di ulteriori parametri di riferimento rispetto ad oggi, con l'obiettivo dichiarato di migliorare la soddisfazione dei clienti, aumentare efficienza ed efficacia dell'azione commerciale e ridurre i costi di servizio.

Cariparma Crédit Agricole dichiara che la nuova segmentazione non avrà ripercussioni sulla struttura organizzativa e che saranno confermati i ruoli di Gestori Famiglie, Gestori Premium, Gestori Affari.

- Il segmento *Premium* avrà **due** sottosegmenti, quello *Famiglie* ne avrà **quattro**, inoltre ce ne sarà **uno** trasversale.
- Il segmento *Affari* avrà **cinque** sottosegmenti.

Un'importante novità è l'introduzione di un **Contact Center** che si occuperà di gestire centralmente attraverso strumenti di mailing, telemarketing, ATM e canali online le proposte commerciali indirizzate alla fascia di clientela del sottosegmento con minore valore attuale e potenziale.

Il progetto prevede interventi di **ricollocazione** e **riqualificazione professionale** per molti lavoratori, su un perimetro così inquadrato:

**Cariparma** - Minore fabbisogno di **210** Gestori Famiglie e **10** Gestori Affari, circa. **140** risorse circa saranno inserite nel processo professionale di Gestori Premium. **50** risorse circa saranno assegnate a strutture di Rete/Direzione. **30** risorse circa saranno assegnate al 'Contact Center'.

**FriulAdria** - Minore fabbisogno di **50** Gestori Famiglie, circa. Contestualmente **50** risorse saranno inserite nel processo professionale di Gestori Premium.

**Carispezia e Filiali Gemini** - l'eventuale quantificazione sarà integrata con **futura informativa**.

Da un lato le OO.SS. registrano positivamente il fatto che per diverse persone si apriranno nuove prospettive professionali e di carriera.

D'altro canto sono fortemente preoccupate per le conseguenze che la ristrutturazione avrà su chi andrà ad implementare il 'Contact Center' e su chi sarà assegnato alla Rete/Direzione.

Allo stato attuale, del 'Contact Center' non si sa pressoché nulla. Non si sa dove avrà sede e come sarà organizzato nelle modalità operative, nelle gerarchie, negli orari. Non si sa qual è il percorso che porterà alla riqualificazione professionale e quali saranno le nuove funzioni e responsabilità.

Sussiste una forte perplessità rispetto al mantenimento del livello professionale di chi oggi è un Gestore Famiglie e domani potrebbe diventare un mero addetto incaricato ad inviare proposte commerciali tramite telefono o mail. C'è molta perplessità anche nei confronti delle finalità che presiedono alla costituzione del 'Contact Center', le quali si basano sull'obiettivo di migliorare l'efficienza commerciale nella previsione di aumentare il tempo che il Gestore avrà in filiale per concludere la trattativa, diminuendo quello dedicato al contatto e alla proposta.

Totale mancanza d'informazione anche sul destino delle 50 persone indirizzate alla Rete/Direzione.

Il Gruppo si è limitato a dichiarare che la ricollocazione delle persone interessate, per quanto concerne ruolo e mobilità territoriale, avverrà in linea con le norme vigenti, valorizzando per quanto possibile attitudini ed esperienze professionali.

Come OO.SS di Gruppo attueremo la procedura contrattuale prevista, per verificare le eventuali ricadute di tale riorganizzazione, Vi terremo informati sull'evolversi degli incontri.

**Le Delegazioni Sindacali del Gruppo CariParma Crédit Agricole  
DIRCREDITO – FABİ – FİBA – FİSAC – SİNFUB – UGL - UİLCA**