



## PROGETTO MO.SER : AGGIORNAMENTI

Nel corso dell'incontro del 29 maggio la Delegazione Datoriale ha fornito alcuni aggiornamenti sull'applicazione del progetto Mo.Ser. nel Gruppo:

- **AGENZIE PER TE:**

Ad oggi sono state attivate complessivamente 75 filiali (61 in Cariparma, 12 in Friuladria e 2 in Carispezia). Nel 2014 è prevista l'estensione del modello ad ulteriori 95 unità per poi raggiungere l'obiettivo di 350 filiali a fine 2016. Le Agenzie per Te di prossima attivazione (che partiranno indicativamente dal 18 giugno) saranno tutte in Cariparma: Borgotaro, Ponte Taro, Forno Taro, Roccabianca, Caorso, Milano 31, Milano 28, Milano 36, Canzo, Casalmaggiore, Codogno, Pizzighettone, Pandino, Figino Serenza, Porlezza, Lomazzo, Alzano Lombardo e Firenze Sede.

Continua intanto lo studio pilota per il layout definitivo (in corso nelle Agenzie Milano 13 e 30 in Cariparma) che prevede una filiale open con ulteriore potenziamento dell'area dedicata all'accoglienza alla clientela.

L'Azienda ha confermato che nelle fasi di avvio del progetto, in alcune filiali, si è verificato un aumento dei carichi lavoro e che gli interventi correttivi in atto stanno producendo risultati soddisfacenti (ridotto obbligo di carico degli ATM, introduzione della procedura storno assegni, nuovi interventi in corso per riciclo contante versato).

Rimangono tuttavia ancora da risolvere alcune criticità come l'adeguamento o la sostituzione delle macchine più vecchie che non consentono il riciclo dei versamenti, la sistemazione della corretta trasmissione dei documenti totem/boc, la riduzione delle attività derivanti dalle tesorerie, in quanto l'abitudine degli Enti all'uso dei canali telematici, risulta ancora particolarmente laboriosa.

Inoltre dai prossimi mesi sarà possibile pagare MAV e bollettini postali su ATM anche per i non clienti.

- **GRUPPI DI FILIALE:**

L'attivazione è stata completata in tutto il Gruppo (86 piccoli e 52 grandi) ed ora è in atto il monitoraggio per apportare modifiche alle disfunzioni riscontrate. Per tentare di ridurre i carichi di lavoro in capo al manager di gruppo piccolo è in corso di pubblicazione una circolare operativa sulle modalità di delega delle attività al vice o vicario.

- **POLI AFFARI:**

Nel 2014 saranno avviati altri 11/13 poli nel Gruppo (i primi dovrebbero essere a Reggio Emilia e Pordenone), per raggiungere i 20 poli a regime nel 2016.

- **FORMAZIONE:**

Proseguirà la valorizzazione degli assistenti alla clientela e la loro evoluzione in ottica commerciale con un nuovo piano formativo e nuovi strumenti dedicati.

Le OOSS hanno ricordato i problemi che persistono nel modello Mo.Ser. con particolare riferimento a comportamenti commerciali esasperati sui gestori cui si richiedono risultati in maniera pressante anche quando effettuano sostituzioni di cassa/accoglienza per coprire le assenze o le ferie.

Inoltre sono stati segnalati rischi per la sicurezza riguardo alla postazione di cassa residua sprovvista di video sorveglianza interna antirapina in alcune filiali, ed evidenziato all'azienda come delegando le attività dal manager di gruppo piccolo al vice si corre il rischio di spostare solamente il problema dei carichi di lavoro su un'altra figura professionale anziché risolvere la questione.

Riguardo all'annuncio della futura costituzione di una Società Consortile, avvenuto in occasione dell'incontro con l'Amministratore Delegato, negli ultimi giorni sono proliferate le "solite voci di corridoio" totalmente infondate, per le quali riteniamo opportuno ribadire quanto già riportato sul comunicato unitario del 20 maggio. Ad oggi l'Azienda ha annunciato un progetto di studio e

fattibilità. Le Scriventi non sono in possesso di alcun elemento per ipotizzare quali attività entreranno a far parte della eventuale Società Consortile. E' necessario attendere una formale e concreta informativa aziendale che consenta di avviare l'apposito percorso negoziale previsto dalle procedure del CCNL, per verificare le effettive ricadute sul personale e garantire le adeguate tutele occupazionali, normative ed economiche, come già avvenuto nei diversi Gruppi dove un Consorzio è già stato costituito.

In chiusura dell'incontro abbiamo ulteriormente sollecitato la delegazione aziendale ad avviare senza ulteriore indugio la trattativa sul premio aziendale.

Parma, 4 giugno 2014

**LE SEGRETERIE DEL GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE**  
**Dircredito - Fabi - Fiba Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca**