



TRA IL DIRE E IL FARE...

Come già avvenuto con precedenti progetti anche il “Cashless” parte tra incertezze nella normativa aziendale e dubbi operativi irrisolti nonostante le segnalazioni durante la fase pilota

Dopo la fase pilota, che ha interessato la Direzione Regionale Milano Lombardia Ovest, il nuovo modello organizzativo e commerciale denominato “cashless” è stato esteso, a partire dal 20 ottobre, alle altre 11 Direzioni Regionali, coinvolgendo complessivamente oltre 200 filiali.

Il progetto, così come concepito nelle intenzioni dell'azienda, ha riscontrato, già dalle fasi della presentazione, dubbi e perplessità evidenziate e discusse prima al tavolo sindacale, poi in Commissione Organizzazione Lavoro a seguito delle continue segnalazioni ricevute dai colleghi coinvolti sul campo nella fase sperimentale.

Secondo l'azienda il progetto dovrebbe consentire una evoluzione del ruolo di Gestore Clientela verso attività a maggiore contenuto relazionale e commerciale con un nuovo modello distributivo basato su due tipologie di intervento: la **chiusura totale delle casse** (operatività dirottata sugli sportelli automatici e su una “filiale di riferimento”) e la **chiusura parziale delle casse** (postazione tecnica operativa in giornate definite e utilizzo di un Gestore Clientela itinerante che copre più filiali a giorni alterni tramite missione e relativo rimborso delle spese).

Come spesso accaduto in passato in occasione dell'attuazione di altri progetti, **la realtà quotidiana ha subito dimostrato come tra il dire e il fare si inseriscano i problemi che ci trasciniamo da tempo** come organici ridotti, formazione insufficiente, attività più dispersive di quanto calcolato sulla carta, sistemi informatici in continua evoluzione ed effetti imprevisti a tavolino.

Le criticità, che elenchiamo per punti di seguito, sono rapidamente emerse una dopo l'altra e molte restano tutt'ora in attesa di soluzione.

- Il presunto recupero di organico per attività commerciali si è infranto spostando di fatto i carichi di lavoro in capo al Gestore Family che si è ritrovato a coprire le attività svolte dal Gestore Clientela riducendo il tempo dedicabile alle attività commerciali; a cascata l'impatto dello spostamento dei carichi di lavoro ha coinvolto anche gli altri Gestori e i Responsabili di filiale che si sono trovati a dover affrontare lavoro amministrativo e la gestione del flusso della clientela in assenza del cassiere. Questi colleghi “distratti” dalle proprie attività commerciali per coprire i nuovi carichi di lavoro continuano ugualmente a essere pesantemente pressati da continue mail, telefonate, call e richieste di previsionali;
- I Gestori Clientela non itineranti (o quelli delle filiali non coinvolte nel progetto) si sono trasformati inconsapevolmente in “trasfertisti” per coprire le assenze e le mancanze nelle filiali della propria DR e talvolta sono chiamati addirittura a coprire due filiali al giorno, una al mattino ed una al pomeriggio;
- Il nuovo ruolo condiviso determina la diminuzione degli FTE presenti in filiale, con conseguenti effetti sul riconoscimento degli inquadramenti minimi per i Responsabili di Filiale e su percorsi professionali che si interrompono per la riduzione dell'organico al di sotto delle 8 unità;
- La giacenza contanti in euro (moneta metallica compresa) e l'eventuale valuta estera, resta come da circolare appena pubblicata sul nuovo modello di servizio, in carico al Gestore Clientela (anche se itinerante).



Il risultato è una gestione caotica e spesso improvvisata del quotidiano con i colleghi che sono costretti a fare i salti mortali per garantire l'operatività delle filiali. Emergono ampi dubbi che con questo tipo di operatività si possa garantire il rispetto delle norme aziendali di sicurezza fisica e sul lavoro, in particolare relativamente agli orari previsti per la quadratura delle casse e degli ATM e alla corretta gestione delle chiavi e delle combinazioni.

Inoltre, l'attività del Gestore Clientela svolta su due filiali a giorni alterni, acuisce maggiormente altri problemi la cui soluzione risulta improcrastinabile:

1) Il tempo a disposizione per il caricamento degli ATM (e relativa quadratura della cassa tecnica) tra le 12.45 e le 13.30 è INSUFFICIENTE.

Le OOS hanno da tempo e ripetutamente segnalato all'azienda questo problema che non consente di effettuare la pausa pranzo, non permette la rilevazione del lavoro straordinario e causa problemi di sicurezza per il personale presente in filiale nella fascia tra le 13.30 e le 14.30. Oltre a segnalare questo fenomeno già prima della partenza del progetto, le OOS hanno anche fornito proposte per una soluzione concreta (flessibilità in pausa pranzo, riduzione dell'orario di apertura al pubblico, ecc) e attendono di condividere urgentemente le soluzioni al tavolo di lavoro in corso di svolgimento.

2) Secondo l'azienda il pagamento dell'indennità di cassa per maneggio contante spetta solo all'operatore che effettua il caricamento e non al secondo operatore che effettuerebbe solo una verifica di regolarità. Questa indicazione contrasta con quanto ancora riportato dalla normativa aziendale nella circolare 15/062 che coinvolge ancora entrambi solidalmente nella responsabilità della refusione di eventuali ammanchi.

3) Qualora cause impreviste determinassero l'assenza contemporanea sia del Gestore Clientela che del Gestore Family, con riferimento al caricamento dell'ATM e al maneggio contante, ricordiamo che, ai sensi della normativa aziendale, questi ultimi sono le uniche figure professionali abilitate al maneggio di valori; con riferimento ai Quadri Direttivi, il CCNL prevede una incompatibilità con il maneggio del denaro, definendoli "incaricati a svolgere mansioni che comportino elevate responsabilità funzionali ed elevata preparazione professionale e/o particolari specializzazioni".

In questo caos organizzativo determinato dal progetto anche i clienti sono sempre più confusi, delusi, e purtroppo sempre più spesso si sfogano contro gli incolpevoli colleghi.

Di fronte a questa situazione, che prevede per i prossimi anni una ulteriore evoluzione in tutto il Gruppo, serve agire rapidamente per garantire ai lavoratori un ambiente di lavoro dignitoso e sicuro, dove possano svolgere le loro funzioni senza essere sopraffatti da carichi di lavoro insostenibili.

Continueremo a monitorare lo sviluppo del progetto ed a tenervi aggiornati sull'evoluzione: nel frattempo abbiamo inviato all'azienda un sollecito formale affinché la materia sia regolata da una normativa scritta chiara e puntuale, che dia la possibilità alle lavoratrici e lavoratori del Gruppo di lavorare in sicurezza e nel rispetto della normativa, intervenendo a sanare anche le difficoltà ad operare in osservanza dei limiti temporali per il caricamento ATM e quadratura cassa.

Chiediamo ai colleghi di informarci su eventuali ulteriori criticità.

Parma, 6 novembre 2025

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin