



## Estensione del Progetto *Cashless* su tutta la Rete CAI

Nella riunione dello scorso 3 Luglio l'Azienda ha presentato il progetto di estensione del modello di servizio "cashless" dalla fase pilota, che interessava la DR Lombardia Ovest, al resto del Gruppo, sottolineandone i risultati a suo dire positivi (opinione quanto meno discutibile) che consentirebbero ora di estendere la sperimentazione a tutte le altre Direzioni Regionali.

A breve cominceranno i colloqui con il Personale interessato che nei prossimi mesi sarà coinvolto da un'apposita formazione in presenza e da remoto.

Per la soluzione di alcune delle maggiori criticità emerse, a livello operativo sono in corso di ultimazione nuovi processi per una gestione esterna, tramite "Service", delle cambiali (entro il primo semestre 2026), per l'automatizzazione dei pignoramenti (entro l'anno) e per l'implementazione del cruscotto delle scadenze giornaliere (*To Do List*) tramite il rilascio di un aggiornamento-dell'applicativo FREE.

Il piano di *roll-out* del progetto coinvolgerà, a partire dal mese di ottobre 2025, 167 filiali in diverse Direzioni Regionali, di cui 61 con chiusura totale delle casse e 106 con chiusura parziale, **come da elenco allegato**. Sulla carta saranno impattati 220 Gestori Clientela (circa il 18% del totale per le D.R.), di cui:

- circa 75 avranno il compito di gestione del *Portafoglio di Team*,
- circa 50 svolgeranno le proprie attività a giorni alterni su due Filiali distinte (c.d. "Gestore Itinerante"),
- circa 25 continueranno a svolgere il ruolo di Gestore Clientela sull'attuale Unità Organizzativa di assegnazione,
- circa 70 saranno reindirizzati a copertura di altre esigenze della Rete Commerciale.

Le Organizzazioni Sindacali hanno messo in evidenza alcune difficoltà che sono emerse durante la messa a terra della fase pilota e su cui si ritiene di dover porre una particolare attenzione:

1. Peculiarità regionali: il progetto deve tenere conto delle peculiarità delle diverse regioni italiane, specialmente quelle con bassa digitalizzazione o aree rurali;
2. Gestione delle cambiali: per evitare rischi operativi è importante che la soluzione adottata sia studiata ed applicata con grande attenzione sul campo;
3. Formazione e comunicazione: è stato sollevato il tema della formazione e della comunicazione ai colleghi coinvolti nel progetto. Le Organizzazioni Sindacali hanno suggerito la creazione di un manuale per facilitare il lavoro e fornire strumenti adeguati per poter operare in serenità e sicurezza.
4. Procedure e carichi di lavoro: si è parlato dell'importanza di procedure che allievinano i carichi di lavoro dei colleghi coinvolti nel nuovo sistema di *cashless*. È fondamentale che queste procedure siano preventivamente condivise con le Organizzazioni Sindacali anche per tramite della Commissione Organizzazione del Lavoro.

5. Mobilità dei colleghi: è stato discusso il tema della mobilità dei colleghi tra le filiali. Al momento l'Azienda non ha fornito dati di dettaglio, riservandosi di comunicarli dopo l'esito dei colloqui; rimane tuttavia fondamentale ottenere chiarezza sulla mobilità, capirne le modalità (temporanea o permanente?), e che i colleghi siano ben informati e consapevoli del loro ruolo e delle implicazioni sulla loro vita lavorativa e familiare.
6. Nuove mansioni dei Gestori: è indispensabile la predisposizione di un mansionario che ben definisca la loro operatività.
7. Accoglienza dei clienti: la gestione dell'accoglienza dei clienti, identificata dall'Azienda stessa come una criticità, verrà effettuata dal Gestore con cui il cliente ha appuntamento o, in assenza di appuntamento, da un Gestore disponibile o dal Responsabile di Filiale.
8. Assenze di personale e problemi di organico: sono stati riscontrati problemi legati all'assenza di personale e alle difficoltà operative che impattano su altri ruoli, come la gestione delle carte ed il caricamento dei bancomat.
9. Supporto nell'utilizzo degli ATM: è stato segnalato come l'assistenza che il Gestore Clientela offre ai clienti nell'utilizzo degli ATM sia un'attività reale che sfugge alla rilevazione dei dati facendo risultare maggiore operatività online rispetto a quanto accade effettivamente in presenza nella quotidianità.
10. Spostamenti del personale: l'Azienda ha ribadito che al Personale che si sposterà da una filiale all'altra verrà riservato il trattamento di missione. Resta importante monitorare l'applicazione pratica di questa previsione e prevedere automatismi informatici che evitino ai colleghi complicate incombenze operative per richiedere i rimborsi

Le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato che i dati forniti dall'Azienda per dimensionare il progetto non risultano coerenti con i reali carichi di lavoro e con le attività che svolgono quotidianamente i Gestori Clientela, che – oltre alla miriade di compiti misurabili dalle statistiche - si occupano anche dell'accoglienza, dell'assistenza della clientela con Totem e ATM Evoluti e, infine, di parte dell'operatività che altrimenti dovrebbe essere svolta da quei colleghi che sono normalmente impegnati in altri ruoli (come i Gestori Family e Premium).

Inoltre, il progetto prevede una riduzione delle risorse, il che potrebbe estendere l'emergenza ferie a periodi più ampi e comportare l'aumento di carichi di lavoro in determinati casi.

Non ultimo, si è parlato dell'aspetto relativo alla sicurezza che emerge dall'assenza di Personale all'accoglienza che di fatto non consente nessun controllo degli accessi alla Filiale.

Le Organizzazioni Sindacali hanno contestato che l'estensione del Progetto Cashless sull'intero territorio nazionale avrà un impatto significativo ed hanno espresso preoccupazione per le ricadute sui colleghi e sui clienti: hanno pertanto richiesto un'analisi preventiva congiunta delle possibili conseguenze.

E' stata attivata la procedura di confronto contrattuale prescritta dal CCNL, per cui saranno previsti ulteriori momenti di confronto per gestire le ricadute sulle risorse e discutere le esigenze specifiche dei colleghi: ci faremo carico di monitorarne attentamente gli sviluppi e vi terremo costantemente informati.

Nel contempo invitiamo tutto il Personale interessato a contattarci in caso di distonie o criticità.

Parma, 15 Luglio 2025