



## RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI BANCO DI NAPOLI REGGIO CALABRIA

Avevamo accolto con grande interesse la decisione aziendale di rivedere, sia pure in misura parziale, l'applicazione dell'orario esteso ad alcune Filiali: francamente però da una banca che si propone di ascoltare i clienti ci saremmo aspettati maggiore attenzione alle lamentele che da ogni fronte e tipo di modello applicato i clienti stanno sollevando.

Nelle filiali 100x100 commerciali e anche in quelle che chiudono il pomeriggio, la clientela non riesce ad accettare la scomparsa dei cassieri e si riversa nelle filiali limitrofe dove l'aumento esponenziale delle file allo sportello crea tensioni continue nel pubblico. E' altresì insensato tenere filiali aperte sino alle 20 se le casse chiudono prima, costringendo i gestori a continue sostituzioni dei colleghi assenti per turno e rendendo un pessimo servizio ai clienti che non è compensato dall'aumento dell'attività commerciale. Infatti **l'equazione "orario esteso = più prodotti" si è dimostrata fallimentare nel nostro territorio.**

Già prevediamo i malesseri della clientela personal, che nel caso di assenza del gestore non potranno nemmeno chiedere il saldo del conto al collega vicino. O il disagio dei tanti clienti che impropriamente in questi anni si sono rivolti ai personal e hanno sempre avuto attenzione assistenza perchè ci siamo sempre rifiutati di lavorare a compartimenti stagni.

Quello che è veramente aberrante tuttavia è pretendere di mantenere l'orario esteso e l'apertura al sabato su una filiale che, con l'avvio delle filiali personal, avrà un organico di solo 12 persone che faranno i turni.

Quando il progetto era partito si era detto che sarebbero stati rinforzati gli organici e che sarebbero giunti rinforzi dalle filiali limitrofe. I primi non sono stati evidentemente sufficienti, i secondi non si sono mai visti.

Le 12 persone si riducono a 10 per almeno un paio di ore al giorno per rendere necessario il caricamento dell'ATM e del MTA che in questa filiale raggiungono picchi di guasti e richieste di interventi con frequenza settimanale e la situazione si è aggravata con la necessità di dedicare un elemento all'accoglienza e, poiché ancora non sono state abolite le ferie, mediamente il numero di persone presenti in filiale è bassissimo, tenuto anche conto dell'operatività Hub che è stata riservata.

In quella filiale, si è potuto mantenere sin qui un livello accettabile di servizio alla clientela solo grazie al sacrificio personale di pochi colleghi, stressati dall'esigenza di servire nel minor tempo possibile il maggior numero di clienti: a questo punto o si incrementano gli organici di almeno 6/7 unità o si riduce l'orario a meno che la decisione di tenere aperta la filiale sino alle 20 sia finalizzata a far fallire la filiale che è sempre andata bene e creare il pretesto per chiuderla definitivamente.

Tornando a un discorso più generale, il continuo dover rincorrere l'operatività ordinaria, il dovere lavorare nella confusione, nell'emergenza continua, nella precarietà non consente di ottenere i tanto auspicati risultati e non fa altro che sortire l'effetto contrario: sfiducia nei lavoratori e nella clientela, realizzando uno scenario esattamente opposto a quello necessario e tanto sbandierato nelle riunioni.

**Riteniamo che nello scegliere la rimodulazione dell'orario delle filiali, l'organico è il primo punto da cui partire.** Ciò nonostante si continuano a calare dall'alto su questo territorio scelte che ci appaiono fuori dalla realtà e che risultano penalizzanti per gli stessi clienti oltre che insostenibili per i colleghi. Inoltre al danno si aggiunge la beffa dei quadri che per senso di responsabilità si trattengono ben oltre l'orario di lavoro senza alcun riconoscimento.

Da ultimo non possiamo non spendere una parola sui **budget assolutamente insostenibili** che vengono dati alle filiali. Veniamo da anni, in particolare gli ultimi due, difficilissimi e ci aspettano momenti ancora più drammatici in cui i risparmi delle famiglie sono erosi da una pressione fiscale esagerata e con la prospettiva a breve di un lavacro sociale che la nuova disciplina del lavoro comporterà. Se a fare i budget fossero gli extraterrestri, forse comprenderebbero meglio le condizioni disastrose in cui i lavoratori e, lo diciamo con orgoglio, quelli di Reggio Calabria in particolare, stanno operando e facendo miracoli. Non si può però pretendere l'impossibile perché lo abbiamo già fatto. Abbiamo raschiato il fondo dei portafogli.

**Perdiamo clienti importanti perché le filiali non hanno un minimo di autonomia sui tassi specie sugli impieghi dove pratichiamo delle condizioni vergognose. Perdiamo clienti stanchi dei disservizi causati da modelli che non tengono conto delle peculiarità del territorio.**

Il personale di tutte le filiali sta raccogliendo gli sfoghi della clientela impedendo che arrivino ai livelli più alti ma c'è un limite alla sopportazione. O questa azienda si mette in testa veramente, come dice a parole, che il personale fa la differenza ed è il vero valore aggiunto e mette le persone in condizioni di lavorare o se, pensa che semplicemente riducendo il numero di schiavi per ogni barca e aumentando il numero di condottieri le persone rimano di più, si sbaglia.

E siccome su questa barca ci siamo tutti, noi ci teniamo più di tutti che le cose vadano bene.

Reggio Calabria 8.1.2015

**RSA BANCO NAPOLI REGGIO CALABRIA**

**DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL**