



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



## RAPPRESENTANZE SINDACALI GRUPPO INTESA SANPAOLO AREA SARDEGNA

### Area Sardegna cronaca di un anno di Banca Estesa e non solo...

A pochi giorni dal primo "compleanno" della Banca Estesa, ci sentiamo di tracciare un nostro bilancio degli avvenimenti che hanno caratterizzato il 2013 e questo primo scorcio di 2014 nell'Area Sardegna.

Il fatto che ha caratterizzato maggiormente questo periodo è stato sicuramente l'introduzione della Banca Estesa, elemento di grande novità in tutto il sistema bancario italiano.

**In Sardegna le Filiali con orario esteso sono state 17 che corrispondono a circa il 22% del totale filiali. BCS si è subito distinta per la maggior percentuale di filiali con orario esteso di tutto il gruppo.**

### Come ha funzionato la banca estesa?

Premesso che le nostre osservazioni sono rivolte non al progetto in sé, **ma a come è stato applicato nella nostra Area**, ci preme rimarcare che l'introduzione dei nuovi orari ha comportato una serie di criticità.

Innanzitutto sottolineiamo una rigidità eccessiva da parte aziendale. Fin da subito non si è ricercata la condivisione del progetto da parte dei lavoratori coinvolti ma lo si è imposto perentoriamente.

Il messaggio che è passato **è che all'Azienda non importasse dei sacrifici** economici (solo ad esempio citiamo le spese di trasporto e quelle per baby sitter e badanti) e degli stravolgimenti della vita dei colleghi. E' parso che **l'unica cosa importante** fosse la buona riuscita del nuovo progetto.

Anche noi ci teniamo alla creazione di valore per l'Azienda ma non passando sopra alle colleghe ed ai colleghi.

Con banca Estesa i ritmi di lavoro sono sempre concitati; **si opera in continua emergenza a causa degli organici ridotti per i turni**; non si riesce a seguire la parte amministrativa e di archiviazione delle pratiche; **in cassa si lavora sempre di più delle 6.30 ore previste dal CCNL.**

In alcuni casi non si sono concesse le ferie estive per imporle poi a fine anno quando le filiali avrebbero avuto bisogno del massimo delle presenze per affrontare adeguatamente il periodo di **maggior carico di lavoro.**

Se si è in turno serale non ci si può nemmeno ammalare perché c'è il problema delle sostituzioni.

Non c'è mai il tempo per fruire della formazione.

In tutto questo l'Azienda ha ben pensato di bloccare gli straordinari dando quindi la stura ad una improvvisa esplosione delle segnalazioni di NRI (Straordinario non retribuito) in INTESAP. Che vorrà dire? Che tutti restiamo in banca per ragioni personali?

### A questo punto la domanda è: ma perché ha funzionato male?

**La ragione principale è la scelta aziendale di applicare l'orario esteso in così tante filiali.**

Questa scelta in BCS ha comportato problemi enormi:

**Organici insufficienti**, sia nelle filiali con orario tradizionale che in quelle flexi, impedendo di fatto a queste ultime di fornire sostituzioni laddove necessario. **Ci sono filiali che per mesi hanno operato in emergenza qualcuna ha chiuso o non aveva il servizio di sportello.**

Da tutte le filiali ad orario esteso ci segnalano lamentele, a volte anche scomposte, dei clienti a causa delle lunghe attese.

Ad **Olbia** la situazione è emblematica e pesante. 3 filiali su 3 con orario esteso, **il 100%!**

Perché non procedere in modo graduale all'introduzione dell'orario esteso partendo dalle filiali principali (potenziando gli organici in maniera adeguata) per poi, solo eventualmente, estenderlo anche ad altre realtà?

## **Ci sono altre scelte aziendali da analizzare...**

**In alcuni casi si è deciso di esternalizzare la gestione dei bancomat** senza verificare se il contratto con le società appaltatrici fosse idoneo a garantire un buon servizio alla nostra clientela. Il risultato è stato un costante malfunzionamento degli apparecchi con conseguente afflusso abnorme di clientela insoddisfatta e arrabbiata in filiale. Un esempio eclatante è la filiale di Cagliari nel Largo Carlo Felice.

**Le filiali di via Sonnino e via Paoli a Cagliari** sono state oggetto di un interminabile procedura di accorpamento. I lavori di ristrutturazione sono partiti molti mesi dopo l'accorpamento informatico ed i disagi (anche di carattere igienico sanitario) per colleghi e clienti sono stati tanti. A lavori conclusi poi si è deciso di partire immediatamente con l'orario esteso nonostante ci fossero nelle vicinanze altre 4 filiali flexi e gli organici non fossero adeguati. Ce n'era proprio bisogno?

**Sul funzionamento dei Poli di Back office poi sarebbe meglio stendere un velo pietoso.** Le lavorazioni inviate ai Poli vengono eseguite con ritardi enormi e le filiali devono farsi carico della gestione dei legittimi reclami della clientela con **notevole aggravio di incombenze**. **Negli ultimi mesi del 2013 in particolare si sono raggiunti livelli di disservizio inaccettabili.**

**C'è una carenza cronica di assistenti alla clientela**, sia a causa di banca estesa che perché negli ultimi anni l'azienda ha deciso di assumere direttamente con l'inquadramento di gestore famiglie sguarnendo così le fila degli AC, altra scelta poco lungimirante.

## **In conclusione:**

Le vicende riassunte in questo volantino documentano che, al di là delle criticità del sistema bancario, spesso le difficoltà nascono da scelte precise che vengono prese a tutti i livelli decisionali dell'Azienda.

**Auspichiamo un 2014 dove ci sia più ascolto e maggior ponderatezza per uscire da questa frenesia che spesso comporta inutili problemi e rende il clima insostenibile per i lavoratori. Se così non fosse continueremo ad essere vigili ed a denunciare in ogni sede le situazioni critiche a tutela dei nostri colleghi.**

Cagliari, 22 gennaio 2014