



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

UILCA BANCO DI NAPOLI

R.S.A. di Reggio Calabria

mail antonio.traclo@uilcais.it

tel. 338/1421646

IL NUOVO (PER ORA) MODELLO DI SERVIZIO

Mentre a livello nazionale la trattativa per il rinnovo del contratto sembra finalmente avviarsi, per i lavoratori del Gruppo IntesaSanpaolo si apre una nuova stagione di importanti cambiamenti; si apre per modo di dire, perché in realtà ci si trova in un continuum di modifiche del modello organizzativo che dura ormai da diversi anni.

Siamo agli inizi di questa nuova fase, ma ci sembra importante iniziare dei ragionamenti sulle modalità e gli impatti a livello locale, anche per stimolare le riflessioni e la partecipazione di tutti i lavoratori coinvolti.

Tra meno di un mese verranno create in provincia 5 filiali semplici, 3 sulla piazza di Reggio Calabria (Villa S.Giovanni, S.Caterina e Corso Garibaldi), Melito P.S. e Locri.

In più dal 10 novembre la filiale di Viale Calabria diventa filiale 100x100 commerciale, senza operatività di cassa ma solo punto di consulenza.

Su questo possiamo già fare alcune riflessioni: come è stato due anni fa per l'apertura delle filiali estese, anche in questo caso la distribuzione delle aperture di filiali semplici nell'ambito dell'Area Calabro-Lucana appare sbilanciata a favore (?) della piazza di Reggio Calabria, con ben tre aperture in contemporanea, mentre a Cosenza si aprirà una sola filiale, a Lamezia un'altra, a Catanzaro città nessuna.

Forse una introduzione più graduale sarebbe stata preferibile, ma tant'è; verificheremo la capacità dell'azienda di gestire le ricadute organizzative.

Difficile da comprendere proprio alla luce delle linee guida esposte dalla stessa azienda, anche la scelta della filiale di Viale Calabria come filiale commerciale.

Scelta che anche per logica e buonsenso sarebbe dovuta cadere su una filiale già da tempo dotata di MTA, con una buona quota di operatività transazionale migrata su di esso o su canale internet, in modo da minimizzare i disservizi alla clientela e i conseguenti malumori.

E invece la filiale è dotata solo di un semplice ATM tra i più datati in circolazione.

Non solo, la filiale completa nel raggio di 2 Km su cui evidentemente si è pensato di scaricare l'operatività transazionale è quella della Stazione Centrale, che già ha difficoltà a “digerire” l'accorpamento rimasto a metà della filiale di Sbarre Centrali, e attende ormai da anni urgenti lavori di ristrutturazione che vengono sempre annunciati e mai iniziati.

Evidentemente la logica e il buonsenso non sono “di serie”.

Altre riflessioni vengono in mente in materia di sicurezza: ad esempio nelle filiali semplici non sarà più possibile il caricamento del bancomat a filiale chiusa, poiché l'orario di apertura viene esteso alle 16.55.

Quindi il caricamento dovrà avvenire giocoforza con i clienti in filiale, e soprattutto nelle filiali sprovviste di area safe e della videosorveglianza questo comporterà inevitabilmente un aumento del rischio rapina.

Inoltre, sappiamo che le operazioni di quadratura e caricamento del bancomat devono sempre avvenire in contraddittorio, ma a filiale aperta gli altri colleghi potrebbero essere impegnati in attività di consulenza alla clientela.

Ancora, nelle filiali semplici con un solo assistente alla clientela (e sappiamo bene che saranno tante) bisognerà trovare delle soluzioni organizzative, visto che l'azienda ha dichiarato che in nessun caso nelle filiali resterà un solo collega, ma d'altronde nelle filiali semplici l'orario standard per i gestori retail prevede la pausa dalle 13.10 alle 14.10 anziché dalle 13.40 com'è per l'assistente alla clientela.

E ancora, visto che l'orario di chiusura delle filiali semplici coincide con il termine dell'orario lavorativo standard, se un cliente senza appuntamento entra alle 16.50 cosa si fa? Occorrono delle direttive chiare sulla gestione dello straordinario in questi casi, per evitare che si creino situazioni analoghe a quelle che più volte si sono evidenziate nelle filiali a orario esteso in occasione del fine turno.

Su questi temi riteniamo assolutamente necessaria una riflessione aziendale che porti a istruzioni operative, precise e soprattutto concretamente attuabili, perché la sicurezza e il giusto riconoscimento del lavoro dei colleghi non può essere messo in secondo piano, rispetto alla realizzazione di un modello in cui si pone tra i principi fondanti quello di "mettere al centro le persone".

Auspichiamo in questa nuova fase partecipazione e coinvolgimento di tutti i lavoratori come attori del cambiamento e portatori di idee e suggerimenti; da parte nostra la disponibilità mai venuta meno, a tradurle eventualmente in richieste di chiarimento nei confronti dell'azienda.

Senza mai perdere di vista l'obiettivo comune, cambiare la banca per renderla più attraente per i clienti, più profittevole per l'azienda e un posto migliore in cui trascorrere buona parte della giornata per tutti noi.

Buon lavoro.

Reggio Calabria, li 13/10/2014

Rsa Uilca Banco di Napoli