



BANCO DI NAPOLI – LE RR.SS.AA di CASALNUOVO

FILIALE FLEXI: CRITICITA' E PROPOSTE

In data 11/6/13 si è svolta l'assemblea dei lavoratori della piazza di **Casalnuovo** presso la filiale di Via Napoli.

L'assemblea, indetta dalle locali **RRSSAA della FISAC/CGIL e della UILCA/UIL** ha visto una grande partecipazione dei colleghi di entrambe le filiali presenti sul territorio.

Tale momento assembleare ha rivestito non poca importanza non solo per l'odg ed il conseguente dibattito, ma anche per la sede scelta, che com'è noto, rientra nel progetto di "**Banca Estesa**". Specificità, questa, che ha comportato non pochi problemi per l'indizione dell'assemblea, vista l'interpretazione restrittiva che l'Azienda pone in ordine alle attuali norme in tema di assemblee sindacali.

Alla fine ha prevalso la ferma volontà dei colleghi che hanno ribadito il diritto di riunirsi senza preclusioni e nella massima uguaglianza. A tal fine, le scriventi RRSSAA auspicano al più presto il raggiungimento di un accordo, peraltro già allo studio delle Segreterie Nazionali e dell'ABI, che regolamenti le assemblee nelle filiali con orario esteso.

Al primo punto dell'odg c'erano le problematiche inerenti il Progetto "Banca Estesa": la filiale di Casalnuovo ha rappresentato certamente un buon test di valutazione essendo una delle primissime a partire in Italia. Al dibattito hanno partecipato tutti i colleghi con proposte e osservazioni, dettate da una sperimentazione diretta e volte a migliorare il progetto, con volontà di superare quelle indubbe criticità che stanno mettendo a dura prova l'operato dei colleghi e che creano, al di là dei proclami aziendali, insoddisfazione nella clientela spesso disorientata.

Se, infatti, il progetto può avere una sua validità per l'estensione della fascia oraria al fine di allargare il bacino di clientela raggiunta e assorbire gli eventuali esuberanti dovuti a chiusure filiali, è indubbio che il modo di perseguire tale progetto si sta mostrando fallimentare: ***i turni si stanno rilevando massacranti, l'emergenza è continua in quanto spesso in filiale è presente un numero ridotto di colleghi che non è in grado di affrontare, nonostante l'abnegazione ampiamente dimostrata, le aumentate esigenze della clientela.***

Il Progetto "Banca Estesa" per avere davvero successo necessita di un reale ampliamento degli organici: è impensabile poterlo attuare ad organici immutati o scarsamente ritoccati. E' la filosofia stessa del progetto ad essere minata: maggiori servizi e attenzione alla clientela, maggior offerta commerciale, acquisizione di nuova clientela, fidelizzazione e appuntamenti mirati. Tutto ciò non sta trovando attuazione, certamente non per colpe addebitabili ai colleghi che spesso ricoprono due o tre ruoli ed affrontano le ire di una clientela che non accetta un peggioramento delle condizioni: continue file alle casse (spesso all'unica cassa), assenza di colleghi o perché fuori turno o per altri motivi (ferie, corsi, malattie, maternità, allattamento, part time, riposo settimanale, etc.), lunghe attese per parlare con un family, un personal o uno small poiché in un turno c'è quasi sempre un solo collega.

Va segnalato che a fronte di momenti altamente critici di afflusso, ce ne sono altri di scarsa presenza come quelli serali e non si comprende la ragione per tenere aperta la banca sino alle 20,00.

Altro fenomeno che va segnalato è il fatto che con l'apertura prolungata molte operazioni che venivano effettuate o all'ATM o via Internet stanno ritornando in filiale, spesso si tratta di operazioni a scarso valore aggiunto che però aumentano i tempi di attesa ed impegnano gli operatori.

Un tema affrontato e che merita grande attenzione è quello della sicurezza. Spesso in filiale sono presenti solo quattro colleghi, ma anche tre e a volte solo due, con chiarissimi problemi di presidio della filiale. I passaggi di consegne avvengono spesso in velocità, un cassiere principale potrebbe assentarsi improvvisamente con enormi complicazioni.

Le operazioni alle casse di grossi importi dopo le ore 19,30 sono praticamente impossibili, i C.I.C.O. vanno ad una certa ora in blocco automatico e a quel punto o si respinge il cliente o si occultano le somme con grossi rischi.

E' evidente che l'intero progetto va ripensato e modificato e che la sospensione dell'orario prolungato nel mese di agosto (peraltro necessaria), pur andando nella giusta direzione, non può rappresentare un intervento isolato.

LE NOSTRE PROPOSTE

- 1) **Reale e consistente incremento degli organici** per poter realizzare il progetto e conquistare nuove fette di mercato, mettendo i colleghi in condizioni di poter esprimere la loro professionalità;
- 2) **Orario di apertura al pubblico: dalle ore 8,05 alle ore 18,30/19,00**, dopo tale ora, infatti, l'afflusso della clientela cala notevolmente e anche gli appuntamenti potrebbero essere fissati in una fascia dalle 16,30 alle 18,30, sicuramente sufficiente ad offrire un servizio dedicato alla miglior clientela;
- 3) **Miglioramento delle condizioni di sicurezza** attraverso una chiusura delle casse 30 minuti prima della fine dell'orario, incentivare fortemente le operazioni con gli ATM e via Internet attraverso bassi costi o gratuità. Concreta possibilità di limitare l'accesso ad alcune zone della filiale in prossimità degli orari di chiusura quando la presenza dei colleghi è minore;
- 4) **Sospensione dell'orario prolungato a luglio e ad agosto** per consentire una regolare fruizione delle ferie approfittando di un naturale calo di afflusso;

Tutto ciò porterebbe certamente ad un abbattimento dei costi mediante l'impiego dei colleghi distribuito su due turni, minori costi fissi (vedi guardia giurata), miglior servizio alla clientela coniugato con una miglior vivibilità lavorativa per i colleghi.

Rivedere un progetto non è da considerare una sconfitta, ma va visto come un'opportunità per meglio soddisfare le esigenze della clientela; le riflessioni dei colleghi vanno ascoltate con profonda attenzione proprio perché testate sul campo. All'Azienda compete individuare le strategie industriali, ma la ragionevolezza può e deve prevalere.

Casalnuovo 19/06/2013

**LE R.S.A. DI CASALNUOVO DI NAPOLI
(FISAC/CGIL - UILCA/UIL)**