



Estensione orari di filiale

E' di questi giorni la conferma a livello di Gruppo dell'attivazione del secondo lotto di filiali che entro i prossimi due mesi opereranno in regime di orario esteso aggiungendosi alle 93 già operative dal mese di gennaio per un totale (parziale) di 342 punti operativi.

In Banca dell'Adriatico, come noto, sono già operanti le filiali di Montesilvano e Vasto, alle quali si uniranno in successione quelle di Ortona, San Benedetto del Tronto Pza Matteotti, Alba Adriatica, Pescara Via Marconi, Fano Via Roma, Termoli, Teramo Corso S.Giorgio.

Nell'ambito del Gruppo sono già emerse significative criticità ben evidenziate dai numerosi comunicati sindacali pubblicati e, purtroppo, non ancora superate.

Di riflesso, analoghe problematicità hanno caratterizzato e stanno connotando le due filiali di Banca dell'Adriatico già avviate nonostante in entrambe siano disponibili i dispositivi di cash-in/cash-out, l'area self e l'organico sia superiore a 12 addetti FTE.

Non ci sfuggono l'importanza e la dichiarata irreversibilità del progetto che, attraverso l'estensione del livello di servizio offerto alla clientela, si prefigge (strutturalmente) di aumentare l'efficacia commerciale e di acquisire nuova clientela differenziando in termini competitivi il Gruppo dalla concorrenza, nonché di prevenire possibili tensioni occupazionali attraverso l'impiego della maggior disponibilità di risorse prodotta dall'annunciata razionalizzazione della rete.

Pur tuttavia, anche senza riproporre criticamente quanto già copiosamente scritto (da parte sindacale) nelle altre Banche del Gruppo, dobbiamo purtroppo constatare (per il personale coinvolto) **la difficile conciliabilità dei nuovi turni lavorativi con la vita familiare, le nuove esigenze di pendolarismo, i macchinosi adattamenti operativi e organizzativi e le modificate condizioni di sicurezza rispetto alla situazione preesistente** (normalizzata e consolidata da lungo tempo).

Le problematiche in sofferenza delle lavoratrici e dei lavoratori e dei loro carichi familiari vanno riesaminate, come va riconsiderato con più attenzione l'impatto per i pendolari che utilizzano mezzi pubblici, i quali hanno a disposizione meno opzioni di viaggio oltre le fasce orarie di punta, con conseguenti aggravii di costo, per l'utilizzo del mezzo proprio, e di tempo, iniziando la propria giornata lavorativa molto prima e terminandola ben oltre l'orario di lavoro attribuito.

Persiste la difficoltà qualora, causa turno, non sia presente il Direttore, ad identificare chi, in termini risolutivi, al di fuori della filiale autorizzi e decida consapevolmente al suo posto, con l'inevitabile conseguenza che il sostituto del Direttore, per quanto bravo e competente ma senza adeguata conoscenza del caso, non decida "pragmaticamente" ma, come già successo, rinvii la decisione a "più tardi" (previa acquisizione di informazioni "sicure" non disponibili al momento) o al giorno successivo, quando sarà nuovamente presente il reale titolare di filiale con ovvie ripercussioni negative sul gradimento del cliente.

Altra criticità emersa è quella relativa sia al tempo riservato alla consegna valori (quindici minuti), sia al tempo previsto per la quadratura (quindici minuti), ritenuti non congrui, con prevedibile ricorso al lavoro straordinario e relativo gravame gestionale (autorizzazione) e personale (esigibilità) con incognita finale nel caso si presentasse la necessità di prolungare

l'orario di lavoro oltre le ore 20,00 considerato che la chiusura dell'orario al pubblico coincide con la fine dell'orario di lavoro. Il problema sicurezza ci sembra poi affrontato più sulla carta che sulla puntuale osservazione della realtà (caso per caso), senza essersi calati compiutamente nella realtà fisica attuale delle filiali.

Accade infatti che l'addetto alla cassa si trovi per un quarto d'ora da solo in filiale mentre tutti gli altri sono in pausa e che dopo le 18,30, con bussola in "manuale", l'identificazione della clientela non conosciuta (per autorizzarne l'accesso) risulti assai problematica e temuta in ambienti di lavoro più sguarniti con gli operatori dislocati in zone lontane e non visibili costantemente.

Già oggi possiamo affermare che le filiali di prossima attivazione dovranno essere dotate (è vincolante) di cash-in / cash-out ed avere la possibilità di operare manualmente sul filtro d'ingresso come dispone la relativa circolare; con altrettanta evidenza è già manifesta la domanda della clientela (e del personale) di ottimizzare al meglio la fruizione dell'orario che coincide con l'intervallo della pausa pranzo.

A ben vedere le osservazioni sollevate dai lavoratori, fatte proprie dal Sindacato e qui riportate, denotano contestualmente alle difficoltà emergenti, **una sensibilità partecipativa che va ascoltata e valorizzata dall'Azienda** con matura accuratezza, adottando tutti i provvedimenti necessari a coniugare le esigenze competitive della Banca con le istanze di sostenibilità che da loro provengono.

Va da sé che per modificare in prospettiva le abitudini della clientela, continuare a mantenere nel "durante" un'apprezzabile qualità del servizio, creare le premesse di miglior attrattività per nuovi clienti, **con personale motivato e performante, che opera in condizioni di sicurezza inesplorate soprattutto a partire dalle ore 18, richiede un'elevata attenzione gestionale e una lucidità correttiva dei fattori critici** - di cui con preoccupazione non si colgono al momento segnali -, soprattutto quando, per coprire i turni previsti, occorrerà inevitabilmente far fronte a ferie, assenze per malattia, corsi di formazione e alle punte di lavoro non programmabili collegati alla stagionalità.

Dunque è certo, senza pregiudizio alcuno, che sarà progressivamente sempre più evidente, anche alla clientela, **l'impossibilità oggettiva a mantenere la medesima efficienza e funzionalità** del precedente modello di servizio **se non si rifletterà, per tempo e con grande rigore, sul maggiore apporto di risorse che questa nuova condizione produttiva impone**, soprattutto (e almeno) fino a quando la clientela stessa non avrà assimilato in misura soddisfacente le nuove possibilità di accesso e di fruizione dei servizi e le mutate modalità relazionali nel contatto commerciale (rese più impersonali dalle turnazioni).

Se la conduzione del progetto resterà sorda alle proposte che provengono dai lavoratori, perseguendo, comunque, un aumento della produttività, magari anche in presenza di limiti/vincoli procedurali e/o tecnologici non superabili in tempi ravvicinati, compensando e scaricando le eventuali inadeguatezze/inefficienze organizzative con il **trasferimento improprio di rischi operativi in capo ai lavoratori, verrebbe minata alla radice un'innovazione decisiva per la crescita e l'occupazione.**

Una prospettiva, questa, inaccettabile per il Sindacato.

Non vuole essere un monito retorico ma una sentita raccomandazione, anticipata e responsabile; non è la prima volta che buoni progetti e/o accordi sindacali vengono penalizzati in fase realizzativa da un endemico deficit organizzativo e gestionale.

04/02/2013

*Le Segreterie dell'organo di Coordinamento della Banca dell'Adriatico
Coordinatori R.S.A. di Area*

FABI FIBA-Cisl FISAC-Cgil UILCA-Uil