



## BANCA ESTESA O BANCA....CRITICA?

Martedì 12 febbraio ha avuto luogo l'incontro trimestrale tra le OO.SS. e la Direzione di Area.

L'incomprensibile rigidità aziendale nell'applicazione della banca estesa, una delle principali cause della situazione, ha trovato una risposta, da verificare nei fatti, nella disponibilità a una gestione flessibile da parte della Direzione Regionale del nuovo modello di "Banca Flexi" che ci troviamo tutti costretti a gestire nell'attuale momento e contesto sino ad auspicati cambiamenti.

**E' d'obbligo premettere che le aperture in questione avvengono sulla base dell'Accordo di rinnovo del CCNL, sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e approvato dai Comitati Direttivi di tutte le OO.SS., di qualsiasi tavolo, e, in seguito, sottoposte e validate dalle Assemblee dei Lavoratori.**

Riteniamo, in quest'occasione, necessario concentrare la comunicazione sulle problematiche riguardanti la banca estesa, senza accenni alla questione legata all'applicazione integrata di Banca Estesa e Banca con orario continuato (che rischia di aggravare la situazione sino al livello di "banca critica") e che non è stata discussa perché non nota allo svolgimento dell'incontro. Rinviando ad altra occasione anche l'analisi dei dati esposti dall'azienda sull'andamento economico della nostra Area riportando le sole dichiarazioni Aziendali circa il sostanziale raggiungimento degli obiettivi previsti per la nostra Area e su una curiosità statistica che avvalorava indirettamente i dubbi connessi all'adozione su alcune filiali di un orario continuato ed esteso contemporaneamente.

L'Azienda ha citato, quale indice di successo, l'aumento dei contatti con i clienti nella fascia oraria dopo le 16,00 senza essere in grado invece di fornire dati circa la situazione, percepita come non produttiva salvo eccezioni e contingenze, dei contatti e dei risultati dopo le 19,00.....

Alla luce dell'applicazione della Banca estesa, che amplifica con la sua rigidità applicativa questioni sussistenti da lungo tempo (quali ad es. l'esiguità del personale a parità di procedure e adempimenti normativi) è stata riaffrontata l'annosa questione **delle pressioni commerciali** che, periodicamente, si ripropone rispetto a varie segnalazioni cartacee o elettroniche, anche di richieste e monitoraggio di dati che per modalità e tempi della richiesta si trasformano in pressioni indirette.

Sono state confermate, da parte Aziendale, le disposizioni impartite per il pieno utilizzo degli strumenti adottati e riconosciuti a livello centrale (es. agenda ABC).

Abbiamo chiaramente evidenziato la necessità di eliminare ogni altro tipo di segnalazione, che costituisce, amplificata dall'introduzione della Banca Estesa, un'altra e inutile perdita di tempo, e della disponibilità di strumenti aziendali efficaci allo scopo, riferendoci ad es. alle varie liste di Clientela potenziale da contattare non sempre aggiornate e funzionali rispetto alle esigenze rappresentate dall'Azienda di maggiori ricavi.

**Siamo convinti che l'Azienda confermerà, finalmente, nei fatti la massima disponibilità alla risoluzione dell'annosa problematica, percepita dalle risposte Aziendali.**

Ribadiamo ai Colleghi, come riportato nella news aziendale su Banca Estesa del 20 febbraio, che **il servizio di cassa termina alle 19,45.** L'Azienda ha dichiarato che le nuove apparecchiature (mezzi forti, tesoretti e quant'altro) e almeno una postazione di cassa con cash in cash out, saranno da ora disponibili per le filiali interessate entro la data di inizio del servizio con orario esteso.

E' stata reiterata la richiesta di procedere **all'esternalizzazione del caricamento dei bancomat** (in particolare per le filiali con orario esteso).

Per completare la discussione in materia, il servizio **sicurezza**, su richiesta delle OO.SS., ha inteso fornire un aggiornamento sugli apprestamenti in essere ed eventuali adeguamenti degli sportelli colpiti da eventi criminosi nel corso del 2012 e fino alla data dell'incontro.

Nessun segnale o evidenza invece sulle rilevanti questioni che porrà la Banca con orario continuato circa scambio dei valori, apertura dei plichi, caricamento del bancomat, gestione in manuale delle aperture, con o senza "sliding doors" (è stata focalizzata la situazione critica della Filiale di viale Lunigiana che abbiamo auspicato, trovi soluzione prima dell'apertura con orario esteso.)

Le OO.SS. hanno richiesto che, sulla scorta dei recenti eventi che l'hanno interessata e per la sua posizione, la filiale di Viale Marche, adiacente alla sala del Bingo, mantenga il servizio di guardia fissa fino almeno ad adeguamenti delle misure di sicurezza, resi necessari dall'evidenza di una serie di eventi che hanno interessato il sito. **Invitiamo i Lavoratori a segnalare con immediatezza qualsiasi variazione.**

Ricordiamo che, finalmente e dopo reiterate segnalazioni delle OO.SS., l'Azienda, per le Filiali non dotate di cash in cash out, ha reso disponibile un nuovo verificatore per i biglietti falsi, ordinabile mediante procedura e-catalog. Ribadiamo ai Lavoratori che, in assenza di tale apparecchiatura, i biglietti falsi non possono essere addebitati senza indugio ai Colleghi.

In materia di part time la Direzione Aziendale ha assicurato che tutte le richieste in sospenso sono state accolte e che continuerà l'attenzione, nell'ambito della Normativa vigente, alle richieste e la massima disponibilità all'accoglimento.

Anche eventuali richieste di allungamento dell'orario saranno oggetto di attenta analisi e valutazione per condividerle, nei casi in cui s'incontrino le necessità del Collega e quelle di servizio Aziendali, sempre nel rispetto della Normativa vigente e con la massima disponibilità gestionale.

L'**elasticità di orario di mezz'ora**, già prevista per tutti i Colleghi, salvo diversa disposizione Aziendale, da utilizzare per la gestione dei ritardi occasionali, è stata ripristinata.

Come indicato nell'incontro nazionale del 20 febbraio l'Azienda procederà a reintrodurre la possibilità di concessione delle flessibilità in entrata di 45 minuti e della riduzione della pausa a 30 minuti, con i criteri gestionali e di compatibilità organizzativa già previsti.

Segnaliamo che, con l'estensione della banca a orario continuato, a nostro avviso, dovranno necessariamente venir meno eventuali preclusioni gestionali Aziendali a estendere le prestazioni nella fascia oraria tradizionale della pausa pranzo (a es per le/i Colleghe/Colleghi a part time in sede di stipula del contratto).

E' stato ribadito come la gestione delle Filiali deve essere univoca senza la percezione di separatezza tra gli sportelli con orario esteso e quelli che adottano l'orario normale e consueto.

Esiste un'unica banca con eguali comportamenti gestionali circa le condizioni e l'organizzazione del lavoro. Tale impostazione, condivisa dall'Azienda, attende una verifica da parte dei Lavoratori che invitiamo a segnalare ogni e qualsiasi evidenza non corrispondente.

Per tale motivo invitiamo i Colleghi a predisporre e presentare con sollecitudine i piani ferie, in particolare nelle Filiali con orario esteso o continuato, attenendosi alla news Aziendale in materia del 4 febbraio, che prevedeva la validazione entro l'1 marzo e verificare l'effettiva applicazione degli impegni Aziendali a livello pratico.

**L'Azienda ha confermato anche che i turni devono avere, di massima, cadenza settimanale condivisa. A questo proposito la dichiarata flessibilità gestionale Aziendale deve essere fattiva e non prevedere obbligatoriamente e in ogni caso cambi di turno settimanali per assenze di un giorno, per ferie o altro motivo preventivamente autorizzato.**

E' stata ripetuta la necessità di una fase di valutazione straordinaria di tutte le domande di trasferimento dei Colleghi della Rete Filiali, dalle Strutture Centrali e di I.S.G.S. da e verso Milano e Provincia. Questo al fine di diminuire, ove possibile, i problemi di **pendolarismo** che l'attuazione rigida del progetto ha ulteriormente amplificato.

Riteniamo le modalità di attuazione della banca continua, a integrazione e non in alternativa alla banca estesa oltre le ore 19,00 con aggiunta di un'ora di servizio e senza più nessuna possibilità di gestione delle attività lavorative da perfezionare necessariamente senza la presenza del Cliente, difficilmente coniugabili con gli obiettivi aziendali di un miglior servizio e di aumento dei ricavi, a parità di procedure e organico.

Nelle generalità dei casi il Personale derivante dagli accorpamenti è servito solo a ripianare i deficit connessi alle uscite per esodo o altra causale, le Colleghe e i Colleghi assenti per congedi per maternità o lunga malattia, le situazioni lavorative critiche o i portafogli scoperti.

**A questo punto la massima abnegazione e buona volontà dei Colleghi non è più sufficiente e la tenuta delle strutture e delle Filiali della Banca dei Territori è a rischio.**

Questo nonostante i proclami Aziendali sul successo o il gradimento dei Colleghi sull'iniziativa.

La percezione nelle Filiali è che il livello di soddisfazione della Clientela sia fortemente a rischio, con le inevitabili difficoltà per la gestione degli orari di maggior e abituale afflusso del Pubblico e un servizio, con orario esteso e continuato, spalmato su un orario di disponibilità più ampio, a parità di organico (senza considerare la questione dell'affezione della Clientela al proprio Gestore di riferimento che, con la nuova organizzazione, non potrà essere sempre disponibile).

La gestione delle emergenze sta avvenendo, per il momento, senza alcuna predisposizione di misure preventive per far fronte alle eventualità, che però statisticamente sono sempre di più e più frequenti.

Non ci resta che ribadire la necessità urgente di **gestione flessibile del progetto**, al fine della sua riuscita, evitando l'applicazione contemporanea di Banca estesa fino alle 20,00 e Banca con orario di servizio continuato e la necessità di una pausa di riflessione, per valutare adeguatamente gli effetti e i necessari aggiustamenti all'operazione.

Se la situazione non cambierà, le rinnovate disponibilità gestionali dei livelli Aziendali decentrati, in attesa di fattivo riscontro post incontro e con le nuove aperture, non riuscirebbero a rispondere all'esigenza di conciliazione dei tempi di vita e lavoro e quindi alle legittime esigenze familiari e personali dei Lavoratori.

In tal caso e in relazione anche all'eventuale mancata soluzione di tutte le altre questioni irrisolte già evidenziate nei precedenti comunicati, pur consapevoli della portata e complessità dell'operazione, ci riserviamo eventuali altre azioni d'iniziativa sindacale per ottenere soluzioni alle problematiche, emerse o emergenti, e riportate dai Colleghi.

Milano, 21 febbraio 2013

R.S.A. INTESASANPAOLO AREA DI MILANO CITTA'

DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB -UGL CREDITO - UILCA