



## APERTURA FILIALI CON ORARIO ESTESO

Dopo due settimane dall'avvio è necessaria un'analisi sempre più concreta sull'esperienza dell'apertura di filiali con orario esteso.

Soprattutto se la comunicazione aziendale è percepita come un generico e generalista invito a "pensare positivo", con la sensazione di un'Azienda che auspica un successo commerciale, ma sembra la prima a non crederci e a dare l'impressione di non fare il possibile allo scopo.

La memoria ritorna al prematuramente defunto "nuovo" modello di filiale proposto non più tardi del giugno 2012, che prevedeva, tra l'altro, anche filiali con servizio di cassa svolto solo la mattina, soluzione ancora auspicabile per alcune tipologie di punti operativi, e al raffronto con quello attuale, pochi mesi dopo, con estensione di orario fino alle 20.

Premesso che è doveroso un invito a riflettere rispetto al livello di servizio e quindi alle code della Clientela, che non sono variabili indipendenti da fenomeni più grandi quali nazionalizzazioni o privatizzazioni (nei suoi effetti esasperati di spasmodica ricerca dell'utile di brevissimo termine a beneficio dei soli azionisti/proprietà/capitale), riaggiorniamo e integriamo l'elenco delle questioni, in attesa di risposte e soluzioni spesso solo gestionali e di buon senso:

- La pianificazione e l'informativa su accorpamenti o nuove aperture di filiale richiedono tempi più lunghi. Da una prima generica osservazione non si capisce come un piano generalizzato a livello aziendale abbia ricadute molto differenti sulle diverse aree (con alcuni territori praticamente senza aperture con orario esteso). Dopo la 2<sup>a</sup> tranche di aperture è necessaria una fase di rallentamento e verifica degli effetti reali.
- A tutt'oggi le necessarie elasticità e flessibilità applicative e il decentramento gestionale sono impercettibili nella realtà pur con il primo cambiamento del ripristino formale dell'elasticità di orario;
- Le stesse considerazioni valgono per la periodicità e flessibilità dei turni che devono essere **settimanali**, in maniera generalizzata, salvo condivisione con il singolo Collega interessato (le situazioni di alcune figure, es. esperto di banca assicurazione, o colleghi consentono solo lo svolgimento del turno attuale...a vita!)
- Le istanze di quasi tutti i Territori per un ridimensionamento dell'apertura serale dalle 20 alle 19 e sostituzione con l'estensione dell'apertura nell'orario d'intervallo (parziale risposta anche al maggior presidio necessario nei periodi di picco lavorativo) devono essere accolte anche per il raggiungimento degli obiettivi Aziendali.
- Si attendono risposte concrete, con pianificazione dei tempi, per l'installazione di cash in cash out in tutte le filiali interessate e per l'esternalizzazione del caricamento del bancomat (misure non risolutive ma utili ad alleviare le problematiche di sicurezza e contabili).
- In tutte le filiali l'apertura con modalità "in manuale" deve essere valutata nel concreto e gli strumenti oggetto di adeguamento reale (in alcuni sportelli la visuale dell'ingresso non è ottimale o il comando non a portata di mano e spesso i clienti che si presentano non sono conosciuti perché di altre filiali).
- Nella nuova fase di apertura la **volontarietà** e tutti gli aspetti già modificati devono trovare riscontro concreto nel più breve tempo possibile;
- La non adeguata valutazione nella concessione delle autorizzazioni allo straordinario per motivi indifferibili e urgenti e la contestuale ingestibilità dei picchi lavorativi conseguente a un servizio con lo stesso numero di Addetti e ore complessive ma con un orario da presidiare più lungo non sono tollerabili. Invitiamo i Lavoratori a segnalare con immediatezza i casi ai rappresentanti sindacali.

- Basta con le segnalazioni o monitoraggi commerciali, al di fuori di quelli previsti a livello centrale con i sistemi e procedure stabiliti a tale livello.

C'è una percezione diffusa di sottovalutazione degli aspetti connessi alla sicurezza personale e delle filiali, con macchinosi adattamenti operativi e organizzativi spesso ritardati, e delle necessità di conciliazione dei tempi della vita familiare con quelli lavorativi.

Ci si aspetta una fase straordinaria di valutazione dell'accoglimento delle richieste di trasferimento dei Colleghi, sospinta anche dai livelli centrali Aziendali.

Persiste la percepita diffidenza tra Aree e Strutture diverse nell'esecuzione di trasferimenti a domanda, quantitativamente già insufficienti (anche se qualche segnale di buona volontà nella nostra Area si era evidenziato nei mesi scorsi) ma che sono anche una possibile risposta indiretta ai suddetti problemi di sicurezza individuali e di conciliazione dei tempi di vita, tema particolarmente rilevante nell'ultimo C.CN.L., sottoscritto da tutte le OO.SS. di qualsiasi tavolo.

Per soddisfare le esigenze collegate alla conciliazione dei tempi di vita e del lavoro in turni, tale fase straordinaria dovrà avvenire con una cornice normativa di regole, necessariamente più analitica (per es., a nostro avviso, si dovrà stabilire una scala di motivazioni simile a quella prevista per le richieste di part time con idonee integrazioni per casi sociali come l'impossibilità dimostrata per un Lavoratore coinvolto nei turni di conciliare la vita familiare con il coniuge che, a sua volta, lavora con i turni).

Anche la parte della Società e della politica che spingono il nuovo modello sociale con allungamento generalizzato degli orari di lavoro e di servizio, da noi non auspicato in quanto, a nostro avviso, crea gravi problemi familiari e personali senza risolvere la questione dell'aumento della produttività, dovranno impegnarsi affinché anche tutti i servizi alle persone e alle famiglie siano disponibili in modo efficace (es. trasporti o asili nido) con gli stessi orari.

*E' DIFFICILE IMMAGINARE UN SUCCESSO DELL'OPERAZIONE, NEI TERMINI AUSPICATI, SE IL PROGETTO, CHE L'AZIENDA PROPONE NON COME UN ALLUNGAMENTO DELL'ORARIO DI SERVIZIO MA COME UNA RISPOSTA IN TERMINI DI RECUPERO DI PRODUTTIVITA' COMMERCIALE, NON POGGIASSE SU UN CONTESTO DI FIDUCIA E RISPETTO RECIPROCO TRA AZIENDA E CLIENTELA/DIPEDENTI!*

*A TAL PROPOSITO NON CONTRIBUISCE AD UN CLIMA SERENO L'ESCLUSIONE DI ULTERIORI RIDUZIONI DI ORARIO SENZA LA MATURAZIONE DELLA BANCA ORE PER OGNI SETTIMANA A 36 ORE, ORARIO TIPO B, SEPPUR PREVISTA NORMATIVAMENTE PER QUESTO MOTIVO SI ATTENDONO LE RISPOSTE PER LA RIDUZIONE DEL DANNO SOCIALE, AD OGGI ANCORA LIMITATE E NON SUFFICIENTI, NEL PIU' BREVE TEMPO POSSIBILE E CON L'AUSPICIO DI AVERLE GIA' NELL'INCONTRO DEL 12 FEBBRAIO. MILANO, 8 FEBBRAIO 2013*

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