



GRUPPO
Intesa Sanpaolo

FisacInform@

Intesa Sanpaolo

BANCO DI NAPOLI - AREA NAPOLI E PROVINCIA

Un Sondaggio

Leggendo il comunicato stampa con cui Intesa Sanpaolo commenta un'indagine di mercato su Banca Estesa, si resta letteralmente esterrefatti.

L'iniziativa è descritta come un grande successo. Si snocciolano dati a sostegno di questa tesi a dir poco balzana: oltre il 50% degli intervistati dà voti di eccellenza al progetto.

In genere gli orari più apprezzati sarebbero quelli serali e il sabato mattina. Secondo il sondaggio l'estensione degli orari avrebbe in pochissimo tempo migliorato la percezione di Intesa San Paolo da parte della clientela. Un vero e proprio trionfo!

Dei problemi e delle modifiche organizzative che occorrono per risolverli nessuna traccia! Un'indagine basata su 3500 questionari e 160 interviste qualitative non è sufficiente, secondo noi, ad interpretare il pensiero di milioni di clienti.

I recenti avvenimenti politici dimostrano l'inefficacia di questi strumenti nell'individuare e analizzare i fenomeni sociali. Iniziative come questa si caratterizzano per l'alto tasso di ideologia, dando a nostro modo di vedere una rappresentazione falsata della realtà.

La mente torna agli scritti degli apparati propagandistici dei regimi staliniani quando affermavano che il *sol dell'avvenire* era a portata di mano e, per essere imparziali, alle affermazioni di un ex premier italiano che, per negare la crisi, diceva che i ristoranti erano pieni... In ambedue i casi sappiamo come è finita.

La riuscita di Banca Estesa passa per la consapevolezza degli attuali evidenti limiti, qualitativi riguardo all'organizzazione oltreché quantitativi relativamente agli organici. Non aiuta il trionfalismo sul "forte consenso da parte dei clienti" che nasconde, attraverso un'informazione di *regime*, il grande disagio dei lavoratori e anche della clientela in attesa a volte per ore, con buona pace dei sondaggi.

Per far sì che i lavoratori abbiano coscienza di essere di fronte ad una svolta importante nel rapporto con la clientela è l'Azienda che deve agire coerentemente e fornire i mezzi e le risorse per la riuscita dell'iniziativa.

Auspichiamo, anzi esigiamo, un approccio più laico, concreto e non ideologico verso un'innovazione organizzativa così importante come il progetto degli orari estesi.

In Area Napoli e Provincia, attualmente, qual è lo stato del progetto?

Come abbiamo scritto nell'ultimo documento di incontro trimestrale, l'Area, già prima della rimodulazione degli orari, soffriva di una cronica carenza di organici.

Le uscite per esodi e pensionamenti e il progetto Banca Estesa hanno peggiorato la situazione.

Il progetto Banca Estesa ha urgente bisogno, per riuscire, di un ripianamento degli organici, altrimenti rischia di implodere. Ad oggi, infatti, registriamo una drammatica

carenza di personale, portafogli scoperti, maternità non sostituite anche nelle filiali flexi, impossibilità di fruire della formazione.

Come in queste condizioni il servizio possa migliorare è un mistero.

La realtà è fatta di cose diverse: filiali vuote dopo le ore 18, con evidenti ripercussioni in termini di sicurezza; è fatta di negazioni di diritti quali permessi, ferie, part-time; è fatta di prestazioni di lavoro straordinario, seppur effettuate secondo le strettissime ultime norme, che vengono retribuite solo dopo intervento sindacale.

E' fatta di disagi per la clientela a causa di servizi negati dopo le ore 17 (bonifici, versamenti in data attuale, pagamenti tasse e cambiali). E' fatta di direttori sotto stress che, sottoposti a superlavoro e alle pressioni per il raggiungimento degli obiettivi, controllano in maniera assillante addirittura i colleghi che si alzano dal posto di lavoro per le proprie necessità fisiologiche.

A proposito di formazione: il corso obbligatorio sulla sicurezza ("D.Lgs.81/2008, Salute e sicurezza - Nuovo accordo (NIYM0040)", la cui fruizione è stata sollecitata con pressanti inviti via mail, si svolge con modalità variabilissime. Il corso si fa durante l'intervallo, dopo l'orario di lavoro (ma senza avere l'autorizzazione a trattenersi oltre le 16.55), durante l'orario di sportello contemporaneamente alla cassa o alla consulenza (con compilazione "collettiva" dei previsti questionari...). Più che di pressione via mail c'è bisogno di una postazione dedicata e di una turnazione fra gli addetti di tutte le Filiali, indipendentemente dall'orario che adottano.

Tornando alle Filiali con orario esteso, a nostro parere occorre anche una seria analisi dell'impatto del progetto rispetto ai territori di riferimento che tenga conto delle varie specificità.

Questi sono i problemi reali, che nessun sondaggio riesce ad intercettare.

Ed è con questi che bisogna confrontarsi per cercare di risolverli, mettendo da parte ogni atteggiamento propagandistico.

Napoli 4/6/2013

I COORDINATORI FISAC/CGIL AREA NAPOLI/PROVINCIA