



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI BANCO DI NAPOLI REGGIO CALABRIA

BANCA ESTESA: SPERIAMO CHE LA FARSA NON DIVENTI TRAGEDIA

Siamo più volte intervenuti, in via ufficiale e non, sulle problematiche che il progetto di Banca Estesa comportava.

Abbiamo cercato di avere un approccio costruttivo sull'argomento, ritenendo che l'ampliamento degli orari di apertura potesse essere un mezzo per acquisire clientela e incentivare l'occupazione. A nove mesi di distanza, ci piacerebbe dire che la montagna ha partorito un innocente topolino. In realtà è stato partorito un mostro.

Il livello di disservizio offerto alla clientela con le filiali a ranghi ridotti ha raggiunto il culmine nel periodo estivo, specie in quelle che ostinatamente si è deciso di tenere aperte nonostante i numeri già ridicoli del personale impegnato. Abbiamo imparato anche noi a fare i report: in tutto il mese di agosto in una delle tre filiali dell'area che ha mantenuto l'orario esteso, dalle 16,30 alle 18,30 c'è stata una media di sei clienti al giorno, con un minimo di 2 presenze e un picco massimo di 14. I clienti venuti dalle 18,30 alle 20, si contavano invece sul palmo di una mano in tutto il mese.

In un'altra filiale, dove una collega assente per maternità ormai da mesi non è stata ancora sostituita (in barba alla dichiarata maggior attenzione che sarebbe riservata alle sostituzioni nelle filiali flexy), in alcuni turni ad agosto è stato possibile garantire il servizio minimo (un solo gestore family presente sui 6 in organico) solo con un'assegnazione temporanea, peraltro non confermata. Forse questi dati sono inficiati dal fatto che in un'Area che si estende per 600 km, sono state tenute aperte due filiali con orario esteso a distanza di 500 metri, mentre una sola filiale copriva gli altri 599,5 km, ma tant'è.

A questo si aggiunga poi che la famosa "task force" alla prima necessità si è rivelata un bluff.

Aldilà comunque delle vicende locali e delle inevitabili problematiche estive, rimangono sul tappeto tutta una serie di questioni già oggetto di nostre osservazioni:

- Una fascia limitata della clientela avrà gradito i nuovi orari ma la stragrande maggioranza si lamenta del peggioramento del servizio, stante la riduzione del personale: mentre nell'organizzazione degli orari esistente prima di Banca Estesa i clienti esprimevano soddisfazione e gradimento per la qualità dei servizi ricevuti e per la brevità dei tempi medi di attesa nell'esecuzione delle operazioni, ed eventuali malcontenti potevano riguardare solo la complessità di alcuni prodotti ma non certo la qualità e la disponibilità del personale, Banca Estesa invece ha determinato un allineamento negativo.
- I dati in nostro possesso, sicuramente non esaustivi come quelli in mano all'azienda, dimostrano come i maggiori costi fissi non giustificano la scarsissima risposta del pubblico, nonostante i tentativi e gli inviti pressanti a fissare appuntamenti in serata.
- La domanda che i clienti si fanno rispetto al tempo non è: *“fino a che ora posso andare in banca?”* ma è: *“quante ore perdo quando vado in banca?”* e, a quest'ultima domanda, la risposta di Banca Estesa è peggiorativa.
- L'esperienza di questi mesi conferma il gradimento dell'orario continuato ma indica altresì che non ha molto senso tenere le filiali aperte oltre le ore 18,30.
- E' illogico continuare a praticare l'orario esteso in filiali che hanno meno di 20 dipendenti: è diabolico far mancare l'unico gestore personal dalle 8,00 alle 12,00 solo perché è più figo l'orario dalle 12,00 alle 20,00 (in una città dove il 90% dei clienti personal è costituito da persone anziane che gradiscono gli orari mattutini).
- Diversi quadri direttivi hanno svolto orario dalle 8 alle 20: vorremo ricordare all'azienda che è assolutamente inaccettabile consentire che le sue inefficienze siano coperte sfruttando il senso del dovere a volte persino eccessivo dei colleghi.

Le lavoratrici, i lavoratori e loro famiglie (specie bambini e anziani), hanno affrontato disagi e sacrifici (anche notevoli in determinate situazioni), per la migliore riuscita del progetto, ma è evidente che è necessario rivederlo in modo radicale.

Con queste carenze gestionali e organizzative Banca Estesa non è la soluzione ma è il problema. Quando la banca tirerà le somme vedrà che l'orario esteso non ha dato risultati mirabolanti ma, infischiosene del peggior servizio offerto, userà il pretesto del fallimento (a questo punto voluto ad arte) di Banca Estesa per annunciare un numero di esuberi, quello sì mirabolante.

Reggio Calabria, 11 settembre 2013

**RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI BANCO DI NAPOLI – REGGIO CALABRIA
DIRCREDITO -FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL - UILCA**