

## Falsa partenza

... orario esteso anche a Montesacro

*Riceviamo e pubblichiamo la mail inviataci dalla filiale 453 (Roma Montesacro), relativa alla situazione organizzativa dell'agenzia, dopo il riposizionamento del punto operativo, l'accorpamento con l'ex agenzia di Roma 82 e, a solo sette giorni di distanza, l'avvio dell'apertura al pubblico dalle 8,00 alle 20,00.*

**E'** possibile, in pochi giorni, effettuare certamente poche e, soprattutto, con pochissimo il trasferimento di un punto spazio per le persone in attesa. Nella banca del operativo "storico", l'accorpamento futuro, le persone in attesa non sono previste: ci con un'altra agenzia vicina, l'avvio sono la moneta elettronica e l'home banking e dell'orario prolungato e, magari, prevedere pure quando avremo anche bancomat che parleranno di partire come progetto pilota di un nuovo e sorrideranno al cliente, certamente, tutte le modello di filiale? casse verranno soppresse.

Il buon senso, forse, consiglierebbe di provare a diluire nel tempo così tante novità ma, a quanto pare, nelle stanze pensanti della nostra azienda, ormai, la parola d'ordine è solo "correre" e allora ...

La macchina da guerra aziendale ha deciso, programmato e predisposto affinché tutto quanto annunciato arrivi a compimento in una sola settimana e, pertanto, a decorrere dal 9 dicembre, si è partiti col nuovo orario (senza soffermarsi a riflettere sulla opportunità di effettuare tanti stravolgimenti proprio vicino a Natale, ovvero, nel periodo più "caldo" dell'anno).

Se qualche collega nutrisse ancora dei dubbi su come dovrà funzionare la banca del futuro, almeno nella mente dei banchieri, consigliamo a tutti di venirci a trovare nella nostra nuovissima sede di lavoro, in Via dei Prati Fiscali 187 a Roma, dove la vecchia Agenzia 3 - Montesacro è stata trasferita.

L'azienda, stavolta, vuole testare un nuovo progetto pilota, con un innovativo lay out. Appena si entra, a sinistra, ci sono le casse:



Intanto però, i bancomat non sorridono, le casse aperte (causa orario esteso) sono solo una o, al massimo, due, i clienti in attesa diventano una folla, stipata alla meno peggio tra l'entrata, le postazioni di cassa e le colonne dello stabile; una folla che invade i box dei colleghi del family (posti sulla parete di fronte) e inciampa nelle gambe di altri clienti seduti, finendo loro in braccio, con buona pace della privacy e delle norme di sicurezza.

Il collega incaricato dell'accoglienza è situato al centro della moltitudine, sommerso dalla calca e dagli insulti della gente, e annaspa solitario, fagocitato nel caotico assembramento.

I clienti in attesa alle casse fanno da "tappo" a tutta l'utenza che, per i più svariati motivi, dovesse decidere di venire in banca: di fatto, l'ingresso è ostruito e chi vuol passare deve farsi largo a gomitate.

Di fronte alle casse, dicevamo, si dipana la lunga fila dei box riservati ai gestori famiglie ... belli e confortevoli ma, in gran parte, inutilizzati! La cronica mancanza di personale non consente di occuparli e, alla clientela, consegniamo questa splendida immagine di assenza, ulteriormente rafforzata dalle postazioni che rimangono vuote a causa della turnazione.

**Difendi i tuoi diritti  
iscriviti alla FISAC/CGIL**

**più forza al sindacato,  
più tutele ai lavoratori.**



I gestori small sono invece assiepati in una stanza interamente occupata da quattro tavoli, attaccati tra loro che formano, di fatto, una unica, gigantesca scrivania, con scarse possibilità di movimento per i quattro addetti e spazio totalmente assente per i clienti; per accogliere l'utenza bisognerà servirsi di un salottino, distante solo qualche metro ma, privo di terminale: il gestore, pertanto, può certamente incontrare il cliente, scambiare due chiacchiere con lui, far firmare qualche contratto ma, per qualsiasi necessità "informatica" dovrà, scomodamente, fare la spola, avanti e indietro, con la propria postazione. E se il cliente avesse altre necessità? Beh, ci sono sempre i canali alternativi, dal "fai da te" al call center, oppure, se si è esperti in tecniche di sopravvivenza, con un po' di fortuna, superando la muraglia umana sopra descritta, si potrà raggiungere la postazione di cassa. D'altronde, se la banca non le ha previste, vuol dire che, per la clientela, non ci possono essere altre esigenze ... Certo, magari bisognerebbe farlo capire anche ai clienti. I gestori personal, invece, sono confinati in una specie di retrobottega.

Due per ogni box, senza spazio e senza privacy per la clientela. Anche in questo caso, il cliente si riceve in un salottino (appena uno per sei gestori?), magari utilizzando il computer portatile personale; stavolta, la turnazione ci aiuta, visto che, almeno per metà giornata, i gestori personal non si incontrano proprio e, prossimamente, grazie all'offerta fuori sede, si incontreranno sempre meno ...

E' difficile comprendere le logiche aziendali: da un lato, viene attuato un allargamento orario, per tentare di offrire più servizi all'utenza, dall'altro si fa di tutto per non incontrarla all'interno del punto operativo...

Al di là di eventuali considerazioni esistenziali e/o etiche, limitandoci ai soli dati oggettivi, il nuovo punto operativo risulta piccolo, frettolosamente organizzato, con reparti e location mal distribuite; la divisione degli ambienti non è armonica, i vari uffici si contendono gli spazi, in una specie di lotta per la sopravvivenza. Ancora una volta, si ha l'impressione che la troppa fretta abbia compromesso il risultato finale, che per provare a



realizzare un modello di filiale avveniristico, si siano danneggiate la praticità, la fruibilità, la concretezza ...

La nuova filiale, con orario prolungato, soffre degli stessi mali di tutte le altre consorelle che l'hanno preceduta: pochi colleghi, insufficienti a gestire il flusso della clientela, soprattutto nella prima parte della mattinata, code, confusione generalizzata, disorganizzazione, malcontento.

Devo purtroppo riscontrare come, ancora una volta, un importante progetto aziendale stia registrando una "falsa partenza" che ci fa perdere credibilità nei confronti della clientela. Un programma, un modello, una idea nuova si formano e si migliorano anche col contributo dei colleghi che lavorano sul campo, ascoltando i loro suggerimenti e tenendo nella giusta considerazione le loro osservazioni. I progetti calati dall'alto, quelli tirati con la squadra sulla carta millimetrata, invece, molto spesso, configgono con la realtà e finiscono con un fallimento. Peccato! Abbiamo una agenzia tutta nuova, avremmo potuto contribuire

tutti a renderla il più possibile funzionale ed efficiente, ma noi colleghi, proprio noi che la viviamo ogni giorno, che ne conosciamo le criticità ricorrenti, noi che operiamo sul campo, siamo gli unici a non essere ascoltati.

Andremo comunque avanti: alla meno peggio, mettendo toppe qua e là, come facciamo da anni, come abbiamo sempre fatto, rimediando col nostro lavoro quotidiano alle inefficienze organizzative, conseguenti a scelte precipitose, semplicistiche, approssimative ... Terremo ancora botta: ma fino a quando?■



## - Punto a Capo -

Redazione:

fabrizio.alberti@intesanpaolo.com  
 maurizio.alimonti@intesanpaolo.com  
 beatrice.barigelli@intesanpaolo.com  
 paolo.cirillo@intesanpaolo.com  
 silvio.dani@intesanpaolo.com  
 stefano.gelsi@intesanpaolo.com  
 roberto.gabellotti@intesanpaolo.com  
 giancarlo.ilari@intesanpaolo.com  
 marco.ramoni@intesanpaolo.com  
 marcella.rossi@intesanpaolo.com  
 mariapia.zepplieri@intesanpaolo.com