

CGIL



CAIVANO I FILIALE HUB AL BIVIO: FARE LE NOZZE CON I FICHI SECCHI O FRIGGERE IL PESCE CON L'ACQUA?

La filiale di Caivano I da lunedì 10 novembre è filiale hub, supportando così in zona diverse agenzie che chiudono cassa alle ore 13: si tratta dell'applicazione locale del nuovo modello di servizio di banca dei territori.

L'agenzia è già flexi, con orario di apertura fino alle 20 e consulenza il sabato, affronta quindi tutte le difficoltà strutturali insite nell'orario lungo, riassumibili in un organico non "ottimale", con la duplice conseguenza di un servizio alla clientela sempre più approssimativo a fronte di una prestazione sempre più scadente. Tuttavia, ben comprendendo le difficoltà del momento, in un anno e mezzo i colleghi hanno dato la più ampia collaborazione e hanno retto alle novità che, inevitabilmente, si riflettono anche nella sfera privata, con una diversa organizzazione dei tempi di vita e di lavoro.

Fino a qualche settimana fa l'organico, sulla carta, era di 19 persone, ma in realtà solo 17 erano costantemente utilizzate per la presenza di un sindacalista a tempo pieno e un collega "teorico" in quanto "volante"; si è scesi ora a 17 - 15 reali - perché due persone sono andate, assecondando una necessità aziendale e una loro aspirazione, in Banca Prossima.

Quindici persone dunque sono riferimento pomeridiano - limitandoci prudenzialmente alle tre agenzie più vicine una di 10 persone, una di 5 ed una di 4 - per assicurare, attraverso i turni, il servizio anche per la chiusura della cassa di sportelli con un consistente transazionale, senza che vi sia il supporto di casse self assistite (con buona pace delle previsioni di "tecnologia" aggiuntiva) nei locali interni, limitandosi l'"automazione" ad un atm semplice ed un mta evoluto in zona self esterna, peraltro con caricamento a cura della filiale, dunque non esternalizzato.

In queste prime ore del nuovo modello assistiamo a diversi paradossi.

- I colleghi sarebbero chiamati a fare una duplice accoglienza, quella specifica per il progetto relativo e la "pedagogia" per gli strumenti informatici su cui smistare il transazionale, entrambe problematiche. Lo smistamento verso strumenti informatici nei fatti non è dato perché: non vi è stata l'implementazione con casse interne self assistite (investimento teoricamente previsto per le filiali hub); l'atm e l'mta evoluto presenti sono esterni alla filiale, cosa che ha portato diversi clienti ad evitarne l'utilizzo, stante le numerose rapine purtroppo perpetrate (basta informarsi alla locale stazione dei Carabinieri). Lo smistamento verso la consulenza per snellire e orientare il servizio, semplicemente non trova i consulenti, impegnati o in cassa o in accoglienza, completando il corto circuito. Eppure è giunto un collega da Napoli a verificare non se il servizio era decente, o meglio a dare una mano, ma a vedere - con ottusità burocratica - se vi era chi faceva accoglienza.
- Per supportare le casse (4 postazioni) e rispettare i turni, spesso sono i gestori famiglie a fare gli assistenti alla clientela, con il brillante risultato che per liberare nelle filiali semplici assistenti alla clientela affinché nel pomeriggio si orientino verso il commerciale, nella filiale hub spostiamo dal commerciale gestori famiglie, con portafogli davvero consistenti, verso il transazionale....altro corto circuito.

I problemi non finiscono qua: due colleghi hanno avuto proprio in queste ore incidenti molto seri e non si è in grado di prevederne il rientro....siamo a quota 13.

Nel confronto con le funzioni aziendali non si escluderebbe, per ulteriori emergenze, lo spostamento di assistenti alla clientela, non più impegnati nella cassa pomeridiana, verso la filiale hub; sarebbe un altro brillante risultato: non fai cassa nella tua filiale, ma la fai nell'agenzia vicina che svolgendo il servizio deve garantirti che tu non faccia cassa...

Pare comunque che possa esservi la sostituzione di una delle due persone prese da Banca Prossima e un'“attenzione” attraverso un collega della volante, presenza che non potrà essere costante, visto che vi sono agenzie che necessitano anch'esse di copertura, altrimenti potrebbero non aprire (guerra tra poveri!)...in compenso però si è fatta una riunione in filiale con le funzioni del personale e del commerciale, svilite - loro malgrado, stante la professionalità soggettiva dei colleghi - a una mera funzione, e finzione, “propagandistica” del meraviglioso progetto “Insieme per la crescita”, spontanea la domanda: insieme a chi?

La sostituzione prospettata appare largamente insufficiente a porre rimedio ad una situazione largamente compromessa da superficialità, approssimazione e - in alternativa tra loro - o non conoscenza del territorio o malafede: perché non si è svolta anche da queste parti una fase sperimentale? La seconda ipotesi - malafede - appare più probabile perché il risultato della sperimentazione avrebbe detto ciò che è lampante: qualunque progetto per camminare ha bisogno di gambe, cioè di personale e tutte le funzioni aziendali avrebbero dovuto rompere il velo di ipocrisia, anzi il tabù rappresentato dalla parola ASSUNZIONI, visto che, contrariamente a quanto proclamato, solo qualche goccia è arrivata in rete da uffici di area o di direzione regionale per colmare le voragini di carenza di organico nelle agenzie.

In una situazione del genere la filiale si è trovata costretta e riunirsi in assemblea, dove sono emerse, in un ambiente peraltro sempre sereno, tensioni inaspettate, segno di un cambio di clima preoccupante. E' emersa sfiducia e scoramento verso un progetto lacunoso, non comprensibile, non veicolato bene neanche alle filiali vicine, alle prese anche loro con organici risicati, e che rischia di innescare una serie di reazioni a catena difficilmente controllabili, potenzialmente foriere di anch'esse di “guerre tra poveri”,

Non si è disponibili ad un'accettazione acritica di quanto proposto e dunque per non avere l'alternativa - uscita con un po' di ironia in assemblea - tra “NOZZE CON I FICHI SECCHI” o “FRIGGERE IL PESCE CON L'ACQUA”, non solo vanno sostituiti i colleghi migrati in Banca Prossima, ma bisogna avere almeno una persona in più, oltre a potenziare i supporti tecnologici e a coinvolgere in maniera più organica le incolpevoli filiali della zona nel nuovo modello; non si è disponibili ad ulteriori sacrifici, non si è più disponibili a farsi sempre carico, non si più disponibili ad avere pazienza, ma si è pronti ad andare avanti se non ascoltati.

Questa la richiesta che i lavoratori fanno per tentare, ancora una volta lealmente, di fare riuscire un progetto che, per quanto propagandato, non decollerà perché, sempre con sana ironia:

“HAI VOGLIA A METTERE RHUM SUL PANE MUFFITO, NON SARA' MAI UN BABA'!”