

CGIL



Banco di Napoli – Coordinatori RRSSAA Area Campania

Benvenuti nel Paese delle Meraviglie

<<Se io avessi un mondo come piace a me, là tutto sarebbe assurdo: niente sarebbe com'è, perché tutto sarebbe come non è, e viceversa! Ciò che è, non sarebbe e ciò che non è, sarebbe...>>

A questa frase di *Alice in Wonderland* sembrano essersi ispirati gli ideatori del Nuovo Modello di servizio e della nuova distribuzione oraria nella nostra Azienda, dove davvero niente sembra come dovrebbe essere

Partiamo dagli orari: dopo mesi di campagne pubblicitarie volte a dare massima diffusione agli orari estesi, pubblicizzando una Banca che viene incontro alle esigenze della clientela con un orario dalle 8 alle 20, per permettere a tutti di organizzare la propria giornata nel modo migliore, ecco spuntare dal cappello l'idea di chiudere (totalmente o per l'intero turno pomeridiano) la cassa in alcune Filiali, "*perché tanto ce ne è una vicina aperta fino a tardi*".

<<Ma io non voglio andare da un'altra parte, la mia banca è qui!>> strillerebbe Alice al Cappellaio Matto; che tanto, si sa, continua imperturbabile nei suoi ragionamenti.

Ogni giorno si insiste, sorridendo, con i clienti, per convincerli ad utilizzare gli sportelli automatici o l'internet banking, sostenendo la comodità di fare tutto da casa, senza più dover necessariamente passare in Banca (anche per prenotare prodotti o consulenza), e poi (contemporaneamente!) si tempestano gli stessi clienti (a casa!) di telefonate, invitandoli a passare in Filiale (ma su appuntamento!) proponendo prodotti e consulenze non richieste

E ancora: si è operata una distinzione per "territori", separando di fatto il comparto personal dal retail, senza tuttavia prevedere alcuna autonomia operativa in capo ai colleghi personal, che sono costretti a rivolgersi alla Filiale retail per un'operatività di base (rilascio carte, o-

Key, etc etc). E così, ancora una volta, i clienti sono “sballottati” tra vecchi e nuovi gestori, vecchie e nuove Filiali, vecchi e nuovi problemi.

Vogliamo continuare? Si è dato inizio ad un costante ed assiduo monitoraggio dei “contatti” per singolo gestore (quanti al giorno, quanti in programma, quanti esitati?), sostenendo che questo sia il principale parametro di valutazione (il “comportamento atteso”), del tutto indipendente dai “successi” e dalle vendite. Il sistema incentivante, però, ha preso in considerazione ben altri parametri, focalizzandosi sui prodotti e sui risultati. Qual è allora il vero criterio di giudizio?

Uno, nessuno o centomila? E saremo valutati come unità (ciascuno in base alla sua “agenda”), o sarà riconosciuto il “lavoro di squadra”, la collaborazione, il lavoro di gruppo? Sembra di aver sentito tutte e due le versioni, non è così? Del resto, mica si vorrà pretendere chiarezza – o, peggio, coerenza?

L'elenco potrebbe continuare: nelle Filiali con chiusura di sportello alle 13.00, è prevista la piena operatività, per l'intero orario, sui libretti di deposito (apertura, chiusura, trasferimento): ma che succede se un cliente viene il pomeriggio ad estinguere un libretto e vuole i soldi? Gli importi erogabili da ATM/MTA si potranno avere a mezzo one shot, ma le eventuali monetine o i tagli da 5€ e 10 € non saranno erogabili, salvo che si faccia una viaggiante per mandarli in un'altra filiale.

Ancora: il pagamento degli effetti sarà consentito fino alle 13.00, mentre nel pomeriggio non è prevista alcuna operatività. Per gli effetti o le Ri.ba in scadenza nel pomeriggio, non sarà possibile nemmeno operare mediante l'addebito in conto... suggeriamo semplicemente al cliente di cambiare banca?

Allo stesso modo per il pagamento degli F23 (piena operatività fino alle 13.00; nel pomeriggio non prevista operatività): se viene qualche avvocato o utente per il pagamento di un F23 propedeutico alla registrazione di un atto, di una sentenza o similari, non resterà che aprire un altro filone di cause.

Qualche altro esempio? Nelle Filiali 100% commerciali l'eccezione diventa la regola, e - in assenza dell'Area Safe - si prospetta come normalità il caricamento dell'ATM/MTA con ingresso in modalità manuale, e libero accesso alla clientela “conosciuta”. Ovviamente, senza modificare alcuna regola di sicurezza, e scaricando interamente

sui Direttori ogni responsabilità decisionale, fermo restando che la normativa stessa riconosce che << l'alto quantitativo di contante lavorato aumenta l'appetibilità della Filiale da parte di eventuali malintenzionati>> e invita, pertanto, alla massima prudenza.

<<Dite addio alla testa! L'abbiamo già salutata da un pezzo!>>
continua il Cappellaio Matto

E allora, per dirla con Alice: **<<Sarebbe molto bello se per una volta una cosa qui avesse senso ...>>**

16/03/2015

I COORDINATORI AREA CAMPANIA BN-CE-AV-SA FISAC CGIL