



Banco di Napoli – Coordinatori RRSSAA Area Campania

## FILIALI SEMPLICI E REALIZZAZIONI DIFFICILI

Siamo d'accordo che la Banca è cambiata, siamo d'accordo che i bisogni mutano, ma siamo sicuri che questi continui mutamenti di orario vadano incontro alle esigenze della clientela?

Siamo sicuri che la clientela sia soddisfatta nel trovare la propria filiale che chiude l'operatività di cassa alle 13 ?

Se volessimo solo per un attimo pensare come al sabato la clientela che entra nelle Flexi cerca ancora l'operatore di sportello alla cassa.... forse qualche risposta ce la potremmo cominciare a dare.

Ma tutto cambia .... e noi non siamo restii al cambiamento, ..quando questo è positivo, e crea maggior valore aggiunto per la nostra azienda.

Quando invece questo puo' essere solo una spada di Damocle che ci minaccia, corre l'obbligo di fare alcune valutazioni in merito :

Vale la pena ricordare come questo nostro territorio sia caratterizzato in buona parte da filiali di piccole dimensioni, ovvero filiali composte da un minimo di 2 persone a un massimo di 6/7 persone, che sono o che potrebbero essere interessate dal progetto.

Partendo da questo data, oltre che da una cronica carenza di organico, che genererà le maggiori difficoltà proprio con l'approssimarsi del periodo estivo, viene da porsi una domanda, pensando tanto agli orari individuali dell'a/c e del gestore, quanto all'orario di anticipata apertura della filiale stessa .

Come si coniugherà questo nelle nostre filiali minimali?

Facciamo questo ragionamento : avremo, pertanto, il gestore che rientrando dalla sua pausa pranzo aprirà e resterà almeno per 15 minuti da solo in filiale, con la clientela che potrà accedere liberamente, fino a quando il cassiere o A/c , che a sua volta era rimasto solo per un periodo di tempo equivalente, rientrerà dalla sua pausa pranzo.

Ci dicono che non ci sono problemi di sicurezza. Strano!! e pensare che solo fino a qualche mese fa si negava la riduzione della pausa pranzo proprio argomentandola con motivi legati alla sicurezza.

Ma se questa fosse appunto la giusta risposta, qualche problema continueremmo comunque a porcelo sia perchè in alcune filiali coinvolte non c'è nemmeno il GSS per cui queste sono lasciate a se stesse, sia perchè le filiali a solo due risorse difficilmente riuscirebbero a organizzarsi, come il modello stabilisce.

Una filiale a due risorse avrebbe, infatti, un cassiere che resterebbe solo per almeno 15 min prima di andare in pausa e sarebbe costretto alla quadratura di cassa e caricamento bancomat da solo, quando invece, come è noto, tali attività vanno necessariamente espletate a due persone.

A questo si aggiunga che in alcune filiali la macchina dell'MTA evoluto non c'è proprio o si sta installando la TARM o MTA solo a pochi giorni dalla partenza della filiale semplice.

Ma proprio perchè l'esercizio mentale fa sempre bene, continuiamo a porci delle domande.....: siamo certi che a questo punto il progetto andrà incontro all'esigenza del cliente ? oppure questo troverà più confacente ai suoi bisogni , anche in considerazione della propria tipologia e delle sue abitudini, rivolgersi ad una filiale che sia vicina e con uno sportello attivo tutta la giornata e magari facente capo ad altra banca ?

Sono domande che una avveduta classe dirigente dovrebbe porsi, oltre a considerare che i territori non sono tutti uguali e nemmeno lo clientela lo è !!

Ci aspettiamo che una dirigenza consapevole conosca il territorio e moduli le innovazioni rispetto alle specificità territoriali.

Allo stato non si capisce a chi sia funzionale il cambiamento; forse solo a chi lo progetta.

**Abbiamo la fondata sensazione che la denominazione FILIALE SEMPLICE sia sinonimo di FILIALE DIFFICILE.**

09/03/2015

**I COORDINATORI DELL' AREA CAMPANIA DELLA FISAC CGIL**