

**BANCA CRFIRENZE**

ELENA CHERUBINI	ELENA.CHERUBINI@CARIFIRENZE.IT	347 7521297
PIERO LA GRECA	PIERO.LAGRECA@CARIFIRENZE.IT	328 1775814
FABIO MARTINI	FABIO.MARTINI@CARIFIRENZE.IT	344 2286203
LAURA SOSTEGNI	LAURA.SOSTEGNI@CARIFIRENZE.IT	347 0754822

FILIALI DI “NUOVA CONCEZIONE”.....un caos che pare non calmarsi

Il 7 dicembre in Toscana 4 Filiali hanno “cambiato faccia” e si sono presentate ai clienti senza postazioni fisse (ad esclusione di una o due casse) ma con un desk di accoglienza, un codometro, vari salottini in cui ricevere i clienti e servirli con il proprio pc portatile, vari divani, tavoli, area di coworking. bancomat e tarm per l’operatività autogestita della clientela, caffè a disposizione, e caramelle, tante caramelle colorate.

Questa la teoria, dolce come le caramelle. Diversa la pratica, amara come il fegato dei colleghi interessati dalla trasformazione fisica (ma che presuppone un approccio mentale nuovo anche da parte della ignara clientela) del loro lavoro.

Nelle 4 Filiali il giorno 7 dicembre, come era prevedibile, è stata una giornata molto impegnativa. Quello che non era prevedibile è che ancora il giorno 16 dicembre il caos non accennasse a calmarsi. Quello che invece era prevedibile con il semplice buon senso, i vertici aziendali non l’hanno previsto e, con tutto il tempo a disposizione, come spesso accade, le Filiali sono partite senza essere ancora del tutto pronte.

Come abbiamo fatto presente nel recente incontro di trimestrale di Area (**il cui volantino unitario è in fase di pubblicazione**) i lavori di ristrutturazione ad oggi non sono ancora conclusi, sussistono pesanti problemi di tipo organizzativo e logistico (spazi insufficienti per la clientela che dovrebbe essere filtrata dall’accoglienza, telefoni non funzionanti, bancomat e tarm fuori uso a tutt’oggi, malfunzionamento delle porte di ingresso), sono ancora irrisolti aspetti di sicurezza oltre che di praticità quotidiana (spazio insufficiente sui tavoli, mancanza di appoggi per contare i soldi nell’area safe al punto di averlo dovuto fare mettendosi per terra!!).

Queste disfunzioni potevano essere evitate o ridotte? Si poteva rimandare a dopo la scadenza di Imu e Tasi sapendo che da molto tempo non si possono inviare le pratiche al Service ma vanno lavorate in filiale? Si poteva mantenere per un periodo più lungo l’orario standard anziché tornare immediatamente (nel caso delle filiali flexi) all’orario esteso?

I colleghi delle filiali interessate stanno lavorando in emergenza e a pieno ritmo per tamponare le disfunzioni emerse non a causa loro, e soprattutto stanno lavorando per servire al meglio la clientela nel caos totale, spaziale e acustico (gli spazi non consentono infatti privacy e il rumore è costante), in un momento peraltro particolarmente difficile per l’immagine presso il pubblico del mondo bancario.

Continueremo nei prossimi giorni a monitorare l’evolversi della situazione ma nel frattempo chiediamo che l’Azienda metta in atto tutti gli strumenti per evitare ricadute sui colleghi (che ovviamente sono soggetti in queste condizioni a maggiori margini di errori), a cominciare dalla messa a disposizione di supporti di tutti i tipi (anche con personale in affiancamento) e con il doveroso riconoscimento degli straordinari effettuati (che ci risultano moltissimi).

Firenze, 18 dicembre '15