



## Banco di Napoli - Coordinatori di Area Campania

### ANNO NUOVO VECCHI PROBLEMI

Come ormai noto a tutti, il (non più tanto) Nuovo Modello di Servizio va avanti, e il prossimo 25 gennaio un congruo numero di Filiali dell'Area Campania subirà la trasformazione in Filiale "semplice", con chiusura delle casse alle ore 13.00.

Come da tradizione (*"tutto deve cambiare perché nulla cambi"*) la trasformazione appare alquanto improvvisata e molte delle Filiali "in trasformazione" non saranno dotate di TARM e nemmeno di ATM evoluti, mantenendo, in alcuni casi, solo il vecchio bancomat tradizionale

Queste filiali "semplici", resteranno semplicemente prive di bancomat "evoluti" e quindi non potranno accogliere versamenti o fare altre operazioni di cassa dopo le ore 13,00, con la conseguenza che la clientela o sarà costretta a recarsi nelle Filiali più vicine (che spesso distano diversi km) che osservano ancora il vecchio orario, o ... a cambiare banca.

Ma, come abbiamo già tante volte evidenziato, e come non ci stancheremo mai di ripetere, la nostra Azienda non mostra nessuna attenzione alla clientela (ma non doveva essere il cliente al centro del modello?), che viene prima confusa con orari diversi e differenziati da zona a zona, che viene illusa da spot televisivi che parlano di aperture "dalle otto alle otto", di Filiali dove "tutto è possibile"; e poi si scontra con una chiusura anticipata delle casse.

Del resto, anche sui TARM abbiamo molto da ridire, perché in molti casi lo scanner non si può utilizzare, il *touch screen* non funziona, poi si blocca tutto, *etc etc etc...*

E parimenti, nonostante le affermazioni di principio, nessuna attenzione viene dimostrata verso i dipendenti, stressati da una clientela scontenta e insoddisfatta e da obiettivi sempre più stringenti e pressanti.

Non ci sfugge che la Banca deve necessariamente fare utili, ma **ATTENZIONE** gli obiettivi o si raggiungono in maniera sostenibile o è meglio non raggiungerli.

Quale novella Armata Brancaleone, la nostra Banca ci chiede di fare reddito (no, non reddito: "successi"), con una clientela che viene maltrattata e "sfrattata" (perché siamo la Banca *leader* del mercato e i clienti si devono adeguare o se ne possono anche andare ...)

Dal canto nostro, come OO.SS. non ci stancheremo di sottolineare e evidenziare tutte le anomalie e le storture di questo Modello, per cercare di porvi rimedio, per quanto possibile, in un'ottica di miglioramento della vita lavorativa e del lavoro di tutti.

AV/BN/CE/SA 15/01/2016