



BANCO DI NAPOLI - LE SEGRETERIE NAZIONALI di COORDINAMENTO

Nei giorni scorsi è pervenuta ai colleghi una comunicazione del Direttore Regionale, il quale dispone che gli sportelli di cassa comincino ad operare solo dopo che le casse self assistite hanno effettuato 80 operazioni. Siamo consapevoli che il nostro Gruppo intende arrivare ad un maggior tasso di automazione dell'attività bancaria, ma l'iniziativa non ci convince da molti punti di vista, a cominciare dai toni.

Non si può pensare che una semplice disposizione possa cambiare abitudini profondamente radicate nella clientela e siamo molto preoccupati delle reazioni di questa stessa. Da molte filiali infatti ci giungono segnalazioni di forti lamentele. Forzare eccessivamente i clienti a cambiare abitudini consolidate rischia di ridurre quella fidelizzazione con il nostro istituto che ha sempre caratterizzato le nostre regioni.

Ancora una volta chiediamo che le novità organizzative siano tarate sulla specificità territoriale e sulla diversa platea della clientela per evitare sia disservizi che una riduzione di opportunità anche sotto il profilo commerciale.

Inoltre, tale draconiana disposizione non può essere demandata solo agli assistenti alla clientela, ma deve coinvolgere l'intera filiale. Le casse self assistite presentano una serie di criticità che non sono da sottovalutare, soprattutto in presenza di realtà particolarmente "affollate" e che rendono più complicata la migrazione della clientela verso i canali automatici. Infatti le CSA non accettano versamenti molto corposi, le banconote devono essere perfettamente stirate, si riempiono frequentemente, si bloccano spesso con la conseguente esigenza di assistenza.

La situazione che si verrà a creare dopo la comunicazione del Direttore Regionale sarà di questo tipo: da una parte la clientela anche quella primaria, che si vede obbligata ad utilizzare le macchine, anche se non ne sente la necessità, ed il cliente occasionale che sarà gentilmente servito da un assistente alla clientela per le operazioni che il self non gestisce, con le reazioni, lasciando alla fantasia di immaginare, dei nostri clienti che rimarranno in attesa davanti alla cassa self.

Se veramente l'Azienda intende aumentare l'utilizzo di questo strumento c'è bisogno di più personale a supporto di quest'attività, di macchine più affidabili e più tempo per il roll out.

Comportamenti così radicati non si superano da un giorno all'altro! E' necessaria, difatti, una maggiore gradualità, sospendendo l'iniziativa in occasione di particolari scadenze come, ad esempio, i giorni di pagamento delle pensioni, coinvolgendo e responsabilizzando il personale semmai in maniera molto più collaborativa e non solo attraverso disposizioni perentorie.

Vorremmo poi comprendere bene il modello di servizio che il datore di lavoro intende adottare, discutendone nelle sedi opportune le ricadute sia sotto il profilo commerciale che sotto quello normativo, oltre che per quanto attiene la salute e sicurezza .

Altra incongruenza del modello è poi data dalla contraddizione tra tale disposizione che cerca di dirottare l'operatività verso le casse automatiche e la pervicace volontà aziendale di andare avanti con orari flexi che conservano il servizio di cassa fino alle 20, nel deserto dei saloni. E' vero che la coerenza non è sempre una virtù, ma a volte si esagera.

Senza dover ancora ricordare che altre Filiali semplici sono praticamente "sguarnite" non solo di CSA ma anche del vecchio MTA.

Riteniamo quindi, infine, tale disposizione del tutto fuori luogo nei toni e nei contenuti e invitiamo il Direttore Generale ad adottare un diverso stile comunicativo ed a valutare preventivamente l'effetto pernicioso di improvvise disposizioni.

Napoli 31/3/2016

LE SEGRETERIE NAZIONALI DI COORDINAMENTO