

CGIL



FISAC *Federazione Italiana Sindacale Assicurazioni Credito*

BANCO DI NAPOLI -I COORDINATORI delle RR.SS.AA di AREA NAPOLI/PROVINCIA E AREA CAMPANIA

L'IMPATTO CAOTICO DELLA NUOVA OPERATIVITA' DI SPORTELLO

E' assolutamente lecito che un'azienda decida di cambiare i propri sistemi operativi e tecnologici, per i motivi che più ritiene utili alla sua attività. E' assolutamente lecito introdurre dei cambiamenti se da questi si attendono migliorie e benefici.

Quello che non deve accadere è che questo cambiamento sia gestito con disservizi e malfunzionamento continui che producono solo malessere sia tra i dipendenti sia tra i clienti di quest'azienda.

E' quanto sta accadendo con la nuova procedura di sportello, che ha preso l'avvio da pochi giorni.

La nuova piattaforma tecnologica stravolge completamente l'impianto a cui sono abituati i lavoratori, implementata in tutta fretta e senza la necessaria formazione, lasciando in gravi difficoltà i lavoratori, ed in particolare gli operatori di sportello.

Com'era facilmente da prevedere, la nuova procedura ha presentato diversi intoppi e lungaggini, con la conseguenza che i malcapitati colleghi in cassa in molti casi, e soprattutto nelle giornate in cui la clientela maggiormente si affolla allo sportello, sono stati costretti a ritornare ad operare col vecchio sistema per non subire un difficile approccio, dovendo anche fronteggiare grande stress e nervosismo della clientela per le attese insopportabili.

Ben sappiamo che la dualità esisterà solo per un mese, e poi??? Sarà il CAOS!

Denunciamo che questo stress causato ai colleghi coinvolti è inaccettabile e ingiustificabile. Denunciamo quest'assoluta mancanza di rispetto per colleghe/i e per la clientela, in un periodo di continui e frequenti cambiamenti.

A titolo esemplificativo, ricordiamo, infatti, che negli ultimi 20 mesi i colleghi e la clientela hanno dovuto affrontare (in molti casi sopportare) nell'ordine: la divisione delle filiali in retail, personal e imprese; l'accorpamento di molti sportelli; la chiusura di molte filiali alle 13 per quel che concerne l'operatività di cassa; la riduzione del numero delle casse fisiche in molte filiali ;l'introduzione delle TARM o CSA che dir si voglia; i mutamenti degli orari di sportello; la trasformazione, non sempre giustificata dalla morfologia territoriale, in punti di consulenza; l'apertura delle filiali new concept, la cui partenza è stata caratterizzata da difficoltà e dubbi anche in merito alla capacità degli spazi e alla loro salubrità.

Tutto questo in condizioni precarie di sicurezza (non è stato ancora chiarito, ad esempio, l'aspetto del caricamento dei suddetti TARM) e con un abnorme aggravio del rischio che

devono assumersi i colleghi coinvolti, i quali devono sopportare ancora una volta il malumore quotidiano della clientela nel mentre sopperiscono alle inefficienze aziendali con la propria elevata professionalità.

Riteniamo assolutamente necessario che l'innovazione delle procedure informatiche negli sportelli sia affrontata con l'affiancamento di colleghi opportunamente selezionati, per un adeguato addestramento degli operatori per il tempo necessario all'assorbimento del nuovo.

Oggi nulla di tutto ciò è stato predisposto dall'azienda, che ha invece iniziato questo cambiamento all'insegna *dell'armiamoci e partite!*

E' quindi importante pretendere da questa azienda un diverso e migliore approccio gestionale ed organizzativo nella installazione di nuove procedure informatiche, per non mettere il Personale delle Filiali in gravi difficoltà operative, che poi si riflettono sulla loro produttività, parametro sul quale questa azienda è da sempre molto attenta.

E' altrettanto importante che le innovazioni poste in essere tengano nel debito conto il rispetto delle condizioni psico-fisiche delle persone coinvolte, cui invece è attento il sindacato, siano essi colleghi e clienti!

Napoli 21/10/2016

***I COORDINATORI DELLE RR.SS.AA AREA NAPOLI E PROVINCIA
E AREA CAMPANIA***