



## LE FILIALI

**“SCOPPIANO...”**



In risposta alle notizie diffuse da alcuni organi di stampa sulla chiusura di 1000 filiali nel prossimo Piano Industriale, il CEO della banca ha di recente dichiarato che:

**“Le filiali rimangono l'elemento centrale e il nostro personale è strategico”**

Eppure le OOSS di Carisbo da tempo, in occasione degli incontri con l'Azienda, hanno evidenziato numerose criticità che, col passare del tempo, hanno portato la gran parte delle nostre filiali a una situazione non più sostenibile. Recentemente, anche su richiesta dei colleghi, sono state convocate quattro assemblee nelle Filiali Flexi di San Lazzaro di Savena e San Giovanni in Persiceto. Come OOSS siamo ovviamente disponibili a convocare ulteriori assemblee in altre realtà, nel rispetto e con le limitazioni previste dallo statuto dei lavoratori e finalizzate all'ascolto e alla raccolta delle criticità.

## FILIALE SAN LAZZARO DI SAVENA

### ORGANICO

La filiale retail registra problemi di carenza di organico che si riflettono nella relazione quotidiana con la clientela e nei rapporti tra i colleghi. Risulta incomprensibile la logica applicata nel turn over del personale quando, in una filiale flexi già fortemente stressata dai turni, il personale full time viene sostituito con personale part time, che non può rientrare nella turnazione: tutto ciò non aiuta a migliorare il clima tra i colleghi, ma al contrario lo esaspera, e solo il buonsenso dei singoli riesce a sopperire a questa carenza organizzativa.

### TURNAZIONE

Nella Filiale Retail di San Lazzaro, definita a complessità 4 ICE (122,5), sono presenti 18 addetti; di cui 9 impiegati nei turni (3 sono responsabili e 6 sono operativi).

E' evidente che il personale in turnazione è decisamente insufficiente, sia dal punto di vista delle risorse che del servizio, in quanto non è sempre possibile garantire competenze differenti. I colleghi full time devono gestire da tempo sequenze di turni che prevedono SERA-SERA/SABATO MATTINA-SERA ed anche effettuare la giornata di riposo compensativo del sabato deve essere gestita in modo tale da non creare ulteriori disagi e, preferibilmente non di venerdì o di lunedì. Anche le ferie devono essere spostate se cadono in occasione di una stipula. Chi è in turno la sera ed il sabato, in caso di improvvisa assenza per malattia, rischia di creare seri problemi alla filiale rischiando di lasciare solo l'altro collega in filiale, nonostante il flusso della clientela dalle 17.00 alle 19.00, con o senza appuntamento, sia ridotto ai minimi termini, e l'attività che viene svolta sia scarsamente commerciale. Infatti ci si occupa di lavoro amministrativo, firme grafometriche, consegne bancomat, spesso per clientela di altre filiali; durante questa fascia se si presentano problematiche particolari con la clientela non si riescono ad avere risposte nè dallo specialista nè dal ticket-web...dopo le 17 la Banca per molti è chiusa.

## **FLUSSO DELLA CLIENTELA**

Al contrario della fascia serale, dalle 8 alle 16:30 è concentrato il massimo flusso della clientela, sia per le operazioni di cassa che per la consulenza. Durante un recente monitoraggio richiesto dagli RLS, in presenza del Servizio Sicurezza e Prevenzione e degli RLS, è stato riscontrato quanto segue:

- mediamente dalle 15 alle 20 persone sedute in sala d'attesa
- 2 casse con gestione contante sempre attive e con clientela
- 1 sportello senza contante sempre con clientela
- 1 CSA quasi sempre in attività assistito in maggioranza dal collega in accoglienza
- 1 postazione accoglienza sempre con clientela in attesa,
- 2 bancomat e 1 MTA in area self sempre in attività e con persone in fila
- tempi medi per operazioni di sportello sono di 30 minuti fino alle 11, e poi di circa 40 minuti alle 11:30 circa; alle ore 13:53 si contano 175 clienti serviti rilevati dal numero emesso dal codometro.

Ma se l'operatività, a causa delle lunghe code si protrae ben oltre il normale orario di lavoro, lo straordinario a chi viene riconosciuto? Dovremmo forse accompagnare i clienti alla porta?

## **METODO, PROCEDURE e FOCUS COMMERCIALI**

L'azienda ha dettato "IL METODO": lavorazione delle liste prioritarie, 6 appuntamenti al giorno, lynch quotidiane, che i colleghi sono tenuti a rispettare e ad applicare nel miglior modo possibile: ma sono messi nelle condizioni di metterlo in atto?

Il flusso continuo della clientela spontanea nel salone interagisce costantemente sui gestori, obbligandoli di fatto a rispondere prioritariamente alle richieste dei clienti stessi. L'accoglienza è ormai diventata un terzo o quarto sportello e le continue

problematiche procedurali stanno dilatando i tempi operativi di tutto ciò che avviene in filiale. I 6 appuntamenti al giorno sono tassativi, non esistono alibi, ma se per aprire un conto corrente ci vuole un'ora e mezza, per consegnare una chiavetta O-key 30 minuti ecc, per una polizza chi lo sa...A chi importa?! ... e ancora: Vendita Multipla, Vendita Prospettica (il martedì devi già sapere cosa venderai il mercoledì, il giovedì e il venerdì, come un vero Oracolo...), liste, appuntamenti, lynch che iniziano solitamente tra le 12:45 e le 13 (qualcuno ci pensa alle pause pranzo delle Flexi?), utilizzo dello smartphone personale per illustrare la nuova APP ai clienti, come se la privacy fosse un optional, riunioni quotidiane alla lavagna e budget impossibili...A tutto ciò, come se non fosse già abbastanza, si aggiunge la gestione della "rabbia" dei clienti per la variazione unilaterale del canone del conto corrente tutta "in capo" ai colleghi. Le difficoltà che i colleghi affrontano non è ripagata dal PVR dove nella nostra Direzione l'eccellenza è stata raggiunta dal 19% delle filiali, mentre le filiali non performanti sono il 25%, e tutto ciò malgrado l'impegno costante dei colleghi.

## **FILIALE SAN GIOVANNI IN PERSICETO**

Nella filiale Retail di San Giovanni, definita a complessità 3 (93,83), sono presenti 14 persone e di queste turnano in 9 (7 operativi e 3 responsabili).

### **ORGANICO/TURNAZIONE**

Anche San Giovanni in Persiceto è una filiale flexi: la problematica riscontrata, analoga alla filiale di San Lazzaro, è sempre quella della carenza di organico che si riflette inevitabilmente sulla turnazione. La difficoltà in questa filiale viene attenuata dalla disponibilità a turnare da parte del Coordinatore/Direttore.

### **LAVORO STRAORDINARIO**

Il fattore della carenza di personale emerge anche dalla circostanza che non sono affatto rari i casi di prolungamento dell'orario di lavoro non riconosciuti come lavoro straordinario e che per sua stessa accezione dovrebbe tradursi in casi sporadici di lavoro oltre orario.... ma nella realtà è il contrario, diventa ordinario!

La prassi dello straordinario è attuata per far fronte ad una operatività che di normale non ha più nulla.

La medesima situazione si attua anche nella filiale di Decima di Persiceto e paradossalmente sono addirittura i colleghi con orario di lavoro part time che spesso restano in filiale oltre misura.

## **CSA**

La cassa automatica risulta essere un problema di non poca rilevanza. I colleghi ci segnalano il cattivo e costante mal funzionamento della macchina: questo costringe quotidianamente i colleghi ad adoperarsi personalmente per monitorare la cassa automatica e per sopperire alle difficoltà operative così come per indirizzare la clientela in attesa.

## **FOCUS COMMERCIALE/OBIETTIVI DI BUDGET**

I colleghi oramai continuamente sottoposti alle pressioni "dall'alto", denunciano obiettivi di budget commerciali pressochè improponibili e impossibili da raggiungere. Il clima aziendale è caratterizzato da ansia e notevole difficoltà nella gestione quotidiana delle attività, a cui si è aggiunta l'ulteriore "fatica" quotidiana di doversi confrontare con i clienti che, a seguito della scelta aziendale di procedere alla variazione unilaterali delle condizioni di conto corrente, si recano in filiale per avere delucidazioni.

Completamente in capo ai colleghi l'arduo compito di convincerli a rimanere correntisti, "possibilmente", ma anche oltre il possibile, investendo in prodotti finanziari per raggiungere quei risultati performanti che i budget "stratosferici" richiedono, e che proprio perchè "stratosferici" non riescono più né a stimolare la produttività né a distribuirla tra i lavoratori.

**Come OOSS ci attendiamo dall'Azienda un'attenta valutazione delle criticità evidenziate e, qualora ciò non avvenisse, valuteremo insieme ai colleghi interessati, le modalità per il ripristino di un clima di sostenibilità.**

**Le Segreterie di Coordinamento Carisbo  
Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca/Uil - Unisin**