



BANCA ACCOGLIENTE?!?

Dallo scorso dicembre, in alcune grandi filiali della nostra Area è stata avviata un'iniziativa per indirizzare la clientela a svolgere le operazioni attraverso i canali evoluti.

Nelle filiali coinvolte il servizio di cassa tradizionale è riservato alle operazioni non fattibili dalle macchine e viene attivata un'unica postazione.

Non sono mancati momenti di forte tensione con i clienti, dovuti alle lunghe attese, che sono stati arginati dalla numerosa presenza di colleghi dedicati alla nuova modalità di servizio.

Non vogliamo entrare nel merito del gradimento della clientela su questa iniziativa che è competenza dell'azienda, ma siamo preoccupati per alcuni aspetti legati alla salute e sicurezza delle colleghe e dei colleghi coinvolti: chiediamo sin da subito l'attivazione delle visite mediche periodiche come per i lavoratori delle filiali New Concept e invitiamo tutti ad osservare le norme di tutela della privacy e di sicurezza per la gestione delle postazioni di lavoro.

Per garantire il servizio utilizzando i canali evoluti è stata incrementata la presenza dei colleghi in accoglienza che presidiano sia il codometro che i TARM/CSA; oltre ai gestori base, nella fase di avvio, le filiali Retail sono state supportate da colleghi dell'Area e di altri territori commerciali.

Dopo anni di riduzione di organico nella zona servizi transazionali sembra esserci una nuova attenzione da parte dell'Azienda per questo settore! Ci chiediamo solo come farà l'azienda a mantenere questo spiegamento di risorse per tutto il tempo necessario al cambiamento in un momento storico in cui la logica di efficientamento dei costi e di aggressività commerciale è così marcata nella rete filiali.

Un'altra novità di questo inizio 2019 è la revisione del modello imprese-small business e la creazione del polo estero anche a Genova.

La prima impressione è che la nuova portafogliazione stia creando carichi di lavoro eccessivi per i colleghi coinvolti e auspichiamo che gli obiettivi commerciali siano proporzionati alle risorse impiegate e non al numero dei clienti.

Rileviamo una forte criticità sulla partenza del polo estero di Genova dovuta all'assoluta mancanza di formazione per le colleghe ed i colleghi coinvolti: su una materia così complessa non è pensabile limitare al solo affiancamento il processo formativo che l'azienda aveva annunciato.

Chiediamo che il passaggio delle lavorazioni estero dalle filiali al polo avvenga con gradualità e che il 18 febbraio sia solo l'inizio della nuova modalità operativa e non il definitivo trasferimento di tutta l'operatività.

Genova, 5 febbraio 2019

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN
INTESASANPAOLO LIGURIA**