



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a Union Network International – UNI

UILCA BANCO DI NAPOLI

Gruppo IntesaSanpaolo

R.S.A. di Reggio Calabria

mail antonio.traclo@uilcais.it

tel. 338/1421646

MODELLO DI SERVIZIO (IM)PERFETTO

Un anno fa, in tempi non sospetti, la Uilca Banco di Napoli di Reggio Calabria usciva con un comunicato, in cui evidenziava che il nuovo modello di servizio sembrava seguire i principi del lean thinking, di cui uno dei maggiori esponenti in Italia è il prof. Camuffo, ma anche gli aspetti che in quest'ottica riteneva andassero migliorati. Il 6 novembre il Prof. Camuffo è stato ospite del ciclo "Incontri con l'autore" voluto dalla Cr Veneto, Banca del nostro Gruppo, dal titolo "Made in Lean Italy", trasmesso sulla WebTv, a conferma che la sensazione era corretta.

Vogliamo ora riprendere il filo del discorso allora avviato, evidenziando quelle che ci paiono ulteriori incongruenze applicative.

Per rendere virtuoso il grande cambiamento in corso è necessario un investimento consistente, sia formativo che infrastrutturale.

Non sembra rispettare queste regole la circostanza che numerosi gestori Par, fino a ieri abituati a gestire solo clientela retail, si trovino **dalla sera alla mattina** a gestire anche conti aziendali, e viceversa gestori che hanno sempre avuto un portafoglio "small business" di colpo si trovino a gestire centinaia di clienti retail, **senza formazione preventiva.**

La "manutenzione" dei portafogli, che l'azienda nelle trimestrali aveva presentato come molto soft, ha avuto in tutti i territori un impatto assolutamente avvertibile.

Numerosi sono i casi di colleghi che sono **rimasti senza portafoglio** da un giorno all'altro, **senza nessuna comunicazione o colloquio preventivo.**

Altra circostanza è la trasformazione di diverse filiali "standard" in filiali semplici senza la preventiva dotazione di apparecchiature Tarm o Mta che sostituiscano il servizio di cassa dalle 13 in poi.

Non si può accettare come scusante in questo caso un problema di costi, perché quando nel giro di un anno si stravolge una filiale Imprese spostando la Direzione e creando nel locale 4 postazioni, e poi si ritorna sui propri passi, certamente spendendo cifre importanti, non si può dire che manchino i soldi, ma semmai che vengono spesi male.

E non vogliamo rivangare l'episodio della filiale di Sbarre Centrali a Reggio Calabria, aperta con un consistente investimento e chiusa dopo pochi anni.

Né, ci permetterete, si può accettare come spiegazione che l'azienda ha la sua autonomia decisionale e compie le sue scelte commerciali senza dover consultare le associazioni sindacali.

D'accordo, l'azienda è libera di fare le sue scelte organizzative, ma quando queste **impattano in maniera chiara e forte sulla possibilità che le filiali riescano a mantenere la clientela a fatica acquisita**, il discorso cambia.

Quando si limita il servizio di cassa fino alle ore 13 in filiali come quelle di Reggio Calabria Catona e Viale Aldo Moro, mettendo nelle condizioni i colleghi di dover dire ai propri clienti che devono fare i loro versamenti in altri sportelli a chilometri di distanza, si mette **una grossa ipoteca sulla possibilità di mantenere la fiducia** della clientela. Per di più la seconda soffre anche **la mancanza del secondo assistente alla clientela** andato via da poco e per cui l'azienda al momento non ha provveduto alla sostituzione.

Non stiamo parlando di grosse ditte che magari possono permettersi un addetto che va a far loro le operazioni di versamento, ma in gran parte di **artigiani e piccoli operatori economici** che chiudendo la loro attività dopo le ore 13 sono impossibilitati a versare gli incassi nella loro filiale di riferimento.

Allora **quando si mette a rischio la clientela e parallelamente la tenuta dei ricavi e dell'occupazione, ecco che il sindacato a buon diritto manifesta il suo disappunto** per quella che ritiene un'applicazione imperfetta del nuovo modello.

Già da un anno si conoscevano gli obiettivi finali in termini di composizione percentuali delle filiali in filiali hub, semplici e punti di consulenza, e quindi era chiaro che la maggior parte delle filiali piccole avrebbero adottato i nuovi orari; **occorreva solo un po' di programmazione per muoversi in tempo e stanziare le necessarie risorse economiche e organizzative.**

Usciamo un attimo dal tema principale per una **riflessione sulla nuova gestione degli accessi in alcune filiali**, alle quali è stata data indicazione di tenere le porte in modalità non bloccata per agevolare l'accesso della clientela.

Innanzitutto ci sono dei dubbi interpretativi, visto che è scritto prima : **“alle filiali è consentito”** e successivamente : **“le filiali dovranno”**, con una evidente differenza nel significato dei due verbi.

Ci sono poi numerose eccezioni, alcune di difficile interpretazione : ad esempio quale dovrebbe essere lo scarso afflusso di clientela durante il quale ripristinare il blocco (1, 5 10 persone presenti in filiale)?, o quale sia l'approssimarsi dell'orario di chiusura (5 minuti prima, un quarto d'ora, mezz'ora)?.

Ci preme solo far presente, ai colleghi preposti di filiale, che ai sensi della legge 81 sono loro i responsabili di queste valutazioni, e che quindi in ultima istanza sono loro a dover decidere, caso per caso, se questa nuova modalità di gestione delle porte impatti o no in maniera significativa sulle condizioni di sicurezza della filiale, e quindi di tutti i colleghi e della nostra clientela.

Buona giornata e buon lavoro a tutti.