

I lavoratori delle Filiali del Banco di Napoli di Reggio Calabria riuniti in assemblea, nell'esprimere la loro ferma e convinta adesione allo sciopero del 30 gennaio manifestano tutto il loro senso di disorientamento rispetto a un modello di servizio che a neanche una settimana dall'avvio sta dimostrando molti limiti.

I lavoratori ritengono che il **momento di vertenzialità nazionale debba essere utilizzato anche per portare all'azienda la voce dei lavoratori rispetto a continui modelli di ristrutturazione** che si risolvono nel continuo peggioramento dei servizi alla clientela.

Se da un lato il modello **Banca Estesa non decolla nel nostro territorio** sul piano dei ricavi, dall'altro ostinarsi nel tenere aperte le filiali fino alle venti spalmando lo stesso personale (in un caso anche col paradosso delle casse chiuse per 7 ore!) continua a costituire solo un aggravio dei costi fissi, senza alcun risultato in termini di ricavi e allungando notevolmente le attese perché i gestori sono costantemente occupati nel sostituire i colleghi assenti. I lavoratori di Reggio Calabria ritengono che **un modello come quello di Banca Estesa non si possa applicare alle filiali con meno di venti unità** e invitano i loro rappresentanti sindacali a riportare tale problematica all'azienda.

Ritengono che in questo territorio avere una filiale 100x100 commerciale sia una scelta sbagliata; inoltre i clienti sono disorientati dagli orari diversi praticati in sportelli distanti pochi chilometri.

Far fare l'accoglienza ai gestori sottrae tempo prezioso ad altre attività e non è visto bene dalla clientela. E' capitato che un cliente di un certo standing si sia irritato perché anziché trovare il gestore al suo posto a dedicargli del tempo (cosa che già è difficile), lo abbia trovato a fare il lavoro di una semplice l'hostess. Nella mentalità del luogo, è il cliente a sentirsi sminuito.

In generale **il progetto accoglienza appare superfluo**, specie con le scarse risorse a disposizione, **in territorio** dove l'accoglienza e l'attenzione al cliente sono nel DNA delle lavoratrici e dei lavoratori, **dove stringere la mano, guardare negli occhi e sorridere sono pratiche quotidiane della gente.**

La divisione artificiosa tra filiali retail e personal è solo un ulteriore ostacolo al buon funzionamento delle nostre strutture e non se ne comprende l'utilità se per non stringere la filiera e spremere ancora di più i gestori. Né aiutano le procedure

informatiche che, ad esempio, se va bene, fanno triplicare il tempo di consegna di una carta rispetto a pochi mesi fa.

I portafogli sono stati ingigantiti col solo scopo di creare esuberi mentre non si riesce nel quotidiano a gestire la normalità, e vengono sfornati budget fantascientifici. L'aver eliminato la figura del Gestore Small Business costituisce un'aberrazione unica in tutto il panorama bancario italiano. Togliere professionalità da un lato e creare megaportafogli dall'altro, apre praterie per la concorrenza.

Giusto per spiegare a chi, non ha idea del nostro lavoro, oggi i gestori/assistenti devono:

- fare almeno n telefonate e ricevere almeno x clienti e il tutto va registrato su ABC
- rispondere velocemente al telefono altrimenti "non è ok" e sorridere mentre si risponde altrimenti "il cliente lo sente"
- sprizzare allegria a 360 gradi quando si stringe con forza la mano al cliente, poco importa se la filiale sembra una topaia o se il Direttore ti ha abbassato le note di qualifica perché deve farlo per questioni di budget e poco importa se la tua azienda vuole ridurti lo stipendio o ti toglie il portafoglio per efficientare non si sa cosa
- rispettare il budget trimestrale vendere x polizze, aprire un tot di conti e almeno il doppio di carte di credito, erogare y mutui fare n prestiti ma solo a clienti che abbiano un rating elevato
- far firmare al Direttore i contratti e scansionare la documentazione e i bonifici della clientela (ma non era più semplice quando si facevano in filiale?) e archiviare i documenti secondo le norme
- Collegarsi al sito della Polizia di Stato per controllare i documenti dei clienti e all'Agenzia delle Entrate per i codici fiscali e verificare la residenza compilando con meticolosità il Gianos altrimenti si rischia una multa o una sanzione penale
- bisogna andare alle riunioni commerciali con i capi e alle riunioni quotidiane e completare i corsi online entro una certa scadenza il tutto durante l'orario di lavoro e mentre ricevi la clientela o parli al telefono, tanto le risposte ai test finali te le fornisce qualcuno: per alcune materie diaboliche quali l'antiriciclaggio questo tipo di formazione è assolutamente insufficiente e inadeguata. Se qualcuno poi, nelle riunioni coi capi si permette di fare qualche

osservazione di carattere pratico od operativo, viene spostato in punizione in una filiale disagiata.

I lavoratori di Reggio Calabria sono consapevoli di stare portando all'azienda dei risultati assolutamente straordinari nell'ambito dell'Area, del Banco e del Gruppo Intesa Sanpaolo, risultati che in termini relativi diventano stellari se si tiene conto del tragico contesto economico e sociale in cui viviamo.

Nonostante questo lamentano una cattiva gestione delle risorse umane e la quasi nulla valorizzazione delle risorse interne tanto che questo territorio è considerato terreno di conquista per facili carriere.

Siamo certi che **puntare all'eccellenza con le armi del ricatto e dello sfruttamento** insite nel Jobs Act, e mirare al guadagno facile immediato **sia una visione miope e fallimentare** che farà crollare questa azienda. Noi abbiamo un'altra idea della crescita. Crediamo che i clienti non siano limoni da spremere ma che le relazioni vadano coltivate nel tempo affinché diano frutti duraturi e stabili.

Riteniamo che se l'azienda, anziché spendere in consulenze miliardarie a società esterne per creare modelli improponibili, si mettesse ad ascoltare la voce dei lavoratori e le reali esigenze dei clienti, ci sarebbero molti margini per migliorare i servizi e per portare una vera crescita per la banca e per il tessuto sociale circostante.

Chiedono con forza che si ricreino le condizioni affinché tutti i lavoratori di tutte le filiali (a prescindere dagli orari) e società controllate (a prescindere dal numero di persone occupate) possano partecipare alle assemblee.

Invitano le Segreterie Nazionali di tutte le sigle a **realizzare degli spot** da inviare sia in televisione sia nei social network, nei quali si spiega alla clientela che **un contratto che non rende ricattabili i bancari è un contratto che tutela i clienti e il risparmio.**

La lotta dei bancari deve essere valorizzata portando la clientela a conoscenza che dando mano libera alle banche i risparmi non saranno così sicuri come è stato finora grazie alla professionalità dei bancari (che le banche stanno livellando verso il basso) e grazie alle tutele che impediscono la mobilità selvaggia e la totale ricattabilità dei bancari già oggi sottoposti a pressioni commerciali intollerabili.

Reggio Calabria, 23 gennaio 2015