



## TU CHIAMALE SE VUOI... IMPROVVISAZIONI

Ancora una volta dobbiamo constatare che qualcosa non funziona nella nostra gabbia dorata in cui tutto è squadra e condivisione, da una parte, e qualità del servizio ed empatia verso le esigenze della clientela, dall'altra.

E ancora una volta corriamo verso una data in cui una violenta sterzata procurerà malesseri e disagi da una parte e dall'altra.

Ci tocca allora ribadire che non si può cambiare pelle procurando disservizi ai clienti e senza tener conto in sede di programmazione delle necessità dei lavoratori, arrivando sempre in affanno rispetto alle questioni dovute ai cambiamenti oramai decisi da tempo ed in corso di attuazione.

Questa volta ci riferiamo alle esigenze delle Filiali che il prossimo 25 gennaio chiuderanno il servizio di cassa nelle ore pomeridiane.

Abbiamo segnalato sin dall'incontro del 14 Luglio scorso in Direzione Regionale **l'esigenza di coniugare i cambiamenti in essere con il miglioramento dei layout di filiale, con l'implementazione delle macchine per i servizi in modalità self, e con una maggiore attività formativa a favore dei lavoratori coinvolti in tale cambiamento.**

Ci ritroviamo alla vigilia della partenza dell'ennesimo gruppo di filiali nelle quali cambia il servizio di cassa con la chiusura pomeridiana e riscontriamo che **in molti di questi punti operativi sono installati ancora bancomat con i quali non è possibile perfezionare operazioni di versamento.**

Chiediamo all'azienda idonei investimenti al fine di favorire la transizione dai servizi allo sportello a quelli automatizzati **senza creare disagi alla clientela che poi inevitabilmente impattano sul giudizio complessivo della qualità dei servizi resi dai singoli punti operativi e sulla qualità del lavoro dei colleghi in prima linea anche nel sostenere le lamentele della clientela.**

Infine ribadiamo l'esigenza che il rilancio dell'azione commerciale da parte di lavoratori finora addetti per lo più ad attività transazionali richiede specifici investimenti anche di carattere formativo.

Invitiamo i lavoratori a segnalarci specifiche anomalie, sia relative all'inadeguatezza degli apprestamenti tecnologici sia relativi alla necessità di eventuali bisogni formativi non soddisfatti