

BACK OFFICE: MORE WORK, LESS WORKERS! FILIALI: UN BEL DISASTRO!

A quasi due mesi dalla partenza del back office non possiamo che fare un bilancio negativo sul ritorno che la nuova impostazione del lavoro ha avuto sulle filiali.

In filiale sono state tolte delle risorse, ma il lavoro è sostanzialmente aumentato.

Vediamo come.

- Bonifici.

Non è possibile limitarsi a fare da passacarte: infatti, i moduli di bonifico, compilati a mano dal cliente, vanno verificati e timbrati e in molti casi bisogna aiutare il cliente a farlo, poi il lavoro di scannerizzazione non è sempre così lineare; i moduli, sottili, sono spesso passati nello scanner sovrapposti con il risultato che si deve contare che ci siano tutti, a meno di fotocopiare ogni modulo (alla faccia del consumo di carta!). Molto spesso la trasmissione viene bloccata e si deve rifare tutto da capo. Molti sono i ritorni per vari motivi: codici IBAN sbagliati, dati incompleti, importi errati, storni di commissioni e, mettendo in conto anche le ricevute non recapitate, il lavoro in più non è indifferente, richiede spesso una paziente gestione del reclamo oltre alla ricerca più rapida di una soluzione contabile.

Ogni filiale è stata dotata di uno o al massimo due scanner posizionati di solito in contabilità, l'ufficio generalmente più penalizzato dalle riduzioni d'organico, ma i documenti non partono se non validati da un responsabile o da chi per lui autorizzato. Quindi se vengono validati alla sera partono il giorno dopo. Capita spesso che l'intero processo sia svolto dalla medesima persona aumentando così la probabilità di errori.

- Bonifici via remote banking.

E' relativamente snella la gestione del back office, trattandosi di operatività con clientela più evoluta, nonostante qualche incomprendimento sulle modalità di trasmissione dei fax che vengono inviati indifferentemente alla filiale e al back office.

- Bonifici esteri trasmessi via remote banking.

Per i clienti che non hanno la firma autorizzata è ancora la filiale che deve gestire la trasmissione. Questi bonifici rimangono in sospeso in visione alla filiale sino a che non si inoltra un messaggio, validato dal direttore, con il quale si dà il via libera all'esecuzione dell'operazione (il tutto equivale a quindici minuti per ogni bonifico ad essere ottimisti!).

- F 24.

I tempi di lavorazione si sono almeno triplicati!

Dopo aver illustrato al cliente la nuova modalità di pagamento, le copie dei moduli sono divise in filiale, viene apposta la data in cui il cliente vuole pagare e il numero di conto, trattenute le copie di competenza e spedite le altre con due giorni di anticipo sulla scadenza. Bisogna poi verificare, da un riepilogo, che le deleghe siano state effettivamente addebitate. In mezzo a tutto ciò ci sono da gestire le deleghe che secondo il back office sono "sospette" di duplicazione, di errore, di incongruità di codice fiscale ecc., ecc., una babilonia insomma.

Non molti sono i clienti che accettano di consegnare un modulo in anticipo senza una ricevuta che comprovi il pagamento o la consegna, con il risultato delle solite code allo sportello gli ultimi giorni utili per il pagamento.

Pare poi che il back office si limiti a fare da passacarte smistando la lavorazione ad un'altra agenzia di service. La recente scadenza del 16 giugno, per la quale si continuerà a lavorare le deleghe sino al 22 (cosa mai successa prima!), ha visto un ritorno alle filiali di centinaia di moduli che, per un motivo o per l'altro, non sono stati lavorati. Anche qui ci viene da pensare male (...e chi pensa male...), ma alcune domande sono più che lecite: "Perché il back office cede lavorazioni a terzi? A chi? C'entra la Romania?".

- **Pagamento RIBA.**

Al momento il pagamento delle RIBA via Remote banking è gestito dalla filiale; per i pagamenti del cartaceo sono rarissimi i clienti che portano i documenti in tempo utile per la trasmissione al back office, in parte per ragioni di liquidità, ma anche perché gli avvisi di scadenza non vengono quasi mai spediti per tempo.

- **Gestione portafoglio.**

Qui la faccenda diventa paradossale. Mentre non ci sono grossi intoppi per le presentazioni di portafoglio cartaceo, la cosa diventa più complicata per quei clienti che utilizzano il Remote: arriva il flusso, la filiale fa tutte le valutazioni del caso e invia al back office con il timbro "dare corso"; se c'è qualcosa che non va (es. sconfinamento), viene inviata una mail alla filiale e al gestore alla quale bisogna rispondere di dare corso (ma quello scritto prima non conta?!).

Morale della favola: il portafoglio inviato via Remote è gestito dalla filiale per evitare allungamenti dell'operatività che la trasmissione al back office comporterebbe.

- **Altre operazioni decentrate.**

E' assolutamente superfluo sottolineare che un ordine di bonifico continuativo o il pagamento di un bollettino MAV (e tutte le altre operazioni!) richiede molto meno sforzo e tempo se lavorato dalla filiale piuttosto che da un back office al quale bisogna trasmetterlo.

Ancora una volta assistiamo ad una gestione schizofrenica che ha come unico obiettivo quello di ridurre gli organici a scapito del buon senso, dell'efficienza, indifferente alle ricadute che può avere sui colleghi e sui clienti.

Ancora una volta sono i lavoratori che colmano le carenze aziendali facendosi in quattro per risolvere i problemi, accontentare i clienti, trovare soluzioni intelligenti. Tutti i giorni ci s'inventa qualcosa, ma non è così che possiamo e vogliamo lavorare!

E a tutto questo aggiungiamo la modulistica che non arriva in tempo, la gestione delle presenze, l'invio della corrispondenza, la modifica delle condizioni applicate, le novità in peggio che scopriamo di giorno in giorno, con l'assenza dei sindacati concertativi che, sorpresi, diffondono qualche comunicato indignato per dire che sistemano tutto loro.

Non se ne può più!

Nonostante tutto non crediamo che sia finita qui, l'aria che si respira nelle filiali fa presagire altre novità, altre cure dimagranti.

Non ci vengano a raccontare che le ex filiali Intesa lavorano già con questa modalità, perché la questione va affrontata nel complesso partendo dall'organizzazione del lavoro per arrivare ai dati commerciali e reddituali, che erano decisamente diversi tra ex Intesa ed ex Sanpaolo - non certo per responsabilità dei lavoratori - e continuano a viaggiare a velocità separata nelle due reti. Almeno fino a quando il processo di appiattimento non sarà completato... .

Il clima aziendale, al quale la nostra azienda dice di tenere, sta per essere irrimediabilmente compromesso. Non ci resta che denunciare e, se sarà necessario, informare la clientela che i disservizi non dipendono dai lavoratori, ma da un'azienda che è assolutamente indifferente alle risorse umane.

Le cose che stiamo denunciando non succedono per caso o per dabbenaggine dei nostri dirigenti: loro sanno fare molto bene i loro interessi; impariamo a difendere i nostri ed il futuro dell'azienda in cui lavoriamo.

Noi siamo sempre convinti che un'azione di lotta decisa e compatta sia l'unica arma possibile per un cambiamento di rotta.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804-02/70634875; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655454; fax 011/6680433