

# BANCA ESTESA...COME I DISAGI CHE PRODUCE

Le prime filiali con orario esteso dell'Area Torino erano appena partite con i nuovi orari quando, il 2 febbraio 2013, sulla pagina locale de La Stampa, appariva questa lettera nella rubrica "Specchio dei Tempi": *"l'altra sera ho dovuto attendere circa 40 minuti per ritirare un carnet di assegni. Questo perchè l'orario viene dilatato ma lo sportello è uno solo. Che non sia meglio ridurre l'orario (magari 9-19?) per garantire un servizio decente ed attese umane?"*. A quasi un anno di distanza sarebbe interessante sapere cosa pensa oggi quel signore, ma una risposta indiretta arriva da un'altra cliente, che, in una nuova lettera del 17 gennaio 2014, apparsa sulla medesima rubrica, aggiornava a 50 minuti i tempi di attesa...

Anche senza voler strumentalizzare la debacle di fine dicembre, dovuta in parte a cause straordinarie e non imputabili alla banca, riteniamo che il bilancio di quasi un anno di banca estesa sia da considerare gravemente deficitario.

Ovunque per riuscire a reggere l'impatto si registrano **diffuse violazioni delle normative e delle regole**.

Spesso vi sono responsabili che fanno un "turno" anomalo che copre l'intero orario 8-20. In alcune filiali non viene rispettato l'impegno a **programmare i turni** con un mese di anticipo e troppo spesso si deve ricorrere ad "aggiustamenti" in corso d'opera.

Gli **addetti alla clientela**, in cassa, operano frequentemente ben oltre le 6,30 ore per le quali viene pagata l'indennità di cassa. Nonostante questo, le code alle casse, in alcune realtà, stanno diventando un problema di ordine pubblico al di là della situazione anomala di fine dicembre.

In certe situazioni lo sportello viene chiuso con largo anticipo per non dover servire i clienti ben oltre le 19,45. E' accaduto anche che venissero chiuse le casse per assenza di addetti. Geniale la trovata di alcune direzioni locali di indirizzare i clienti verso i bancomat dopo le 16,30 nonostante i cartelli all'ingresso dicano chiaramente che le casse sono aperte fino alle 19,45.

Ovunque si lamentano problemi nella gestione dei valori e nei passaggi di consegne.

**Gestori e consulenti**, operando in costanza di sportello aperto, hanno difficoltà a programmare il lavoro ed a riordinare le idee e le pratiche se non ricorrendo, nel caso delle aree professionali, a straordinari non compensati.

L'emergenza è continua e coinvolge anche il settore della consulenza, dove spesso sono i clienti a doversi adeguare ai turni dei propri gestori/consulenti.

**Il livello di gradimento della clientela** riscontrabile "sul campo" è ben lontano dalla propaganda ufficiale. Dopo una blanda intervista, svolta poco dopo la partenza delle filiali flexi, non risultano ulteriori indagini sul livello di gradimento della clientela. Forse anche ai "piani superiori" si conosce la triste verità?

Anche **le filiali con orari tradizionali** sono coinvolte indirettamente nel marasma perchè la carenza di organico colpisce anche loro e una parte di clientela, che trova intollerabili i tempi di attesa nelle filiali flexi, si riversa sulle prime.

Il raggiungimento di buoni risultati commerciali sull'Area, a detta di molti direttori, è avvenuto non grazie agli orari estesi, ma **malgrado gli orari estesi**.

**Da numerose funzioni aziendali viene chiesta una rettifica agli orari**, restringendo la fascia di apertura degli sportelli dalle 8,30 alle 19,00.

**Quello che è certo è che il livello di stress e pressione sui lavoratori non è più sostenibile ed accettabile ed in assenza di opportune correzioni di rotta, prenderemo iniziative a tutela dei colleghi.**

- Come prima cosa è auspicabile che le stesse sollecitazioni interne su una **revisione degli orari** vengano prese in considerazione.
- In ogni caso non è pensabile proseguire con gli orari estesi in assenza di **robusti incrementi di organico**.
- **Le figure direttive**, in tutte le filiali con orario esteso, **devono diventare quattro**, perchè è evidente che avere solo tre responsabili per tre turni richiede il ricorso ad inaccettabili ed illegittimi sacrifici personali ogni volta che uno dei responsabili è assente. Inoltre abbiamo sentore che le indennità di sostituzione direzione non vengano sempre caricate correttamente.
- Sia le funzioni di consulenza sia quelle di cassa vanno rafforzate. Va garantita a tutti mezz'ora di stacco a fine giornata per quadrature e sistemazione sospesi. **I tempi di adibizione e le pause previste** (pausa caffè **anche al pomeriggio** e pausa pranzo) **devono essere rispettati**.
- **Il turno 10,30-19,00** è stato aggiunto a tutela dei pendolari e di chi ha necessità particolari. E' un turno a tutela dei lavoratori, non uno strumento di cui possono abusare le direzioni locali.
- **I turni** vanno programmati con un mese di anticipo e rispettati salvo eventi imprevedibili.
- Le stupidaggini su un presunto crollo dell'operatività di sportello vanno liquidate come tali.
- **Il lavoro supplementare**, quando effettuato, deve essere compensato, altrimenti diventa un fenomeno di evasione fiscale e contributiva che segnaleremo alle autorità competenti.
- Le concessioni/rinnovi di **part-time** vengono troppo frequentemente subordinate all'accettazione di condizioni capestro che ne fanno venire meno l'utilità per le lavoratrici interessate.
- Va bloccata l'introduzione di regole e limiti arbitrari nella predisposizione dei **turni di ferie** da parte di alcune direzioni locali. **Le ferie** devono servire al recupero dell'equilibrio psico-fisico del lavoratore e non essere solo un costo da azzerare forzandone la fruizione quando fa più comodo all'azienda.
- Vanno denunciate e repressi forme di **pressione commerciale** del tutto intollerabili rispetto alle quali si stanno segnalando **alcuni capi mercato particolarmente zelanti**.

**Invitiamo tutti i lavoratori a segnalarci le situazioni anomale che accadono nei loro punti operativi.** Realizzare un monitoraggio delle situazioni di crisi è il primo passaggio per cominciare ad intervenire su condizioni di lavoro insopportabili.

Non è più accettabile che il funzionamento degli orari estesi avvenga solo grazie al senso del dovere dei lavoratori ed all'inosservanza delle norme.

**C.U.B.-S.A.L.L.C.A. R.S.A. Torino - Intesa Sanpaolo**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

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

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34 tel. 011/655897 fax 011-7600582