



Incontro a Napoli del 22 novembre 2012

Il 22 novembre scorso si è tenuto l'incontro semestrale per la Filiale di Napoli, calendarizzato dall'azienda in estremo ritardo rispetto alle prescrizioni del CCNL che indica in 15 giorni, dalla richiesta sindacale, il tempo entro il quale l'incontro semestrale va effettuato. Il quadro generale che abbiamo rappresentato all'azienda non è ovviamente mutato rispetto a quanto denunciato dai lavoratori nell'assemblea di giugno, da noi indetta, sollecitata a gran voce dai lavoratori, per denunciare ancora una volta una serie di problematiche relative all'area che da lungo tempo giacciono irrisolte.

La situazione è nota ed è così riassumibile:

- 1) **Carenza strutturale degli organici negli Sportelli**, con picchi di lavoro, dovuti al supporto permanente ai PB, al decentramento continuo di attività senza effettiva diminuzione di altri carichi di lavoro e senza l'adozione completa del cash in – cash out, alla gestione costantemente in emergenza delle scadenze legate all'attività standard di sportello
- 2) **Disorganizzazione complessiva nella Filiale**, con l'introduzione di nuove e complesse attività che avviene in assenza di adeguamento e gestione efficace degli organici, chiarezza nei ruoli, nei compiti, nelle responsabilità, coerente formazione e sufficiente presidio dei rischi operativi
- 3) **Comportamenti nella gestione delle risorse improntati a rigidità** spesso incomprensibile, mentre invece andrebbe usata piuttosto un'opportuna flessibilità, viste le condizioni di lavoro e l'ampiezza geografica dell'Area
- 4) **Grande mole di lavoro extra**, non riconosciuto ma addirittura preteso, per sanare le carenze di organico e di organizzazione. Difficoltà a fruire di ferie, permessi, banca delle ore per le aree professionali, autogestione dell'orario per i quadri direttivi
- 5) **Sportelli vecchi**, non ristrutturati e privi di aggiornamenti tecnologici adeguati.

Il tema dell'organico è prioritario, andando spesso in sottodimensionamento per assenze per ferie o malattia. Gli sportelli a 2 operatori, infatti, ormai di regola aprono anche con 1 solo operatore.

Diventa essenziale confermare innanzitutto il contratto a tempo determinato presente nell'area. E' poi necessario ricercare la mobilità infragruppo a favore di Banca Fideuram, per inserire personale. Questi passaggi vanno anche incentivati, dando garanzia e concreta applicazione dei percorsi professionali.

L'organico degli sportelli va rapportato ai volumi di tutte le attività svolte, non solo alle operazioni canoniche di tipo bancario. L'attività non prettamente bancaria è spesso prevalente, e va considerata l'attività a supporto del reclutamento dei nuovi PB. Considerato che la Rete PB mette negli obiettivi determinati target di reclutamento, i lavoratori di sportello

che gestiscono attività, scadenze e relative pressioni, non beneficiano né di incremento di organico né di riconoscimento per il raggiungimento degli obiettivi.

Vari sportelli, in particolare quelli situati in Puglia, sono a 2 operatori solo sulla carta poiché coinvolti sistematicamente nelle sostituzioni. Il tema delle sostituzioni è particolarmente dolente, anche in Filiale la cosiddetta programmazione si risolve spesso in telefonate all'ultima ora per definire la destinazione settimanale.

La continua assistenza info-formativa svolta dagli operatori di sportello ai private banker è un fatto di dimensioni tali che va affrontato organicamente, individuando processi e strumenti che valorizzino la disponibilità dei singoli ed il contatto operativo quotidiano tra la Rete Bancaria e la Rete PB, e dedicandovi risorse. Tali attività devono rientrare nei percorsi, definendo ruoli e figure professionali specifiche.

Gli sportelli ove è decentrata anche l'attività crediti si trovano in difficoltà quando manca un operatore.

Il front-office della filiale vede gli operatori di sportello occuparsi anche dell'operatività titoli e svolgere persino attività di centralino telefonico.

In area titoli è necessaria una risorsa in più.

In area crediti le attività sono complesse e di difficile gestione, le professionalità delle risorse impiegate non sono sfruttate appieno a fronte di tentativi di 'cronometrare' il lavoro svolto. Vi è continua pressione per richieste sempre più urgenti in merito a pratiche che spesso pervengono incomplete. Occorre analizzare attentamente il processo operativo seguito, i ruoli e le responsabilità, il rapporto con la Rete PB, l'aggiornamento e la coerenza della normativa di riferimento, il presidio dei rischi, gli strumenti operativi a supporto. Al riguardo abbiamo espressamente richiesto il coinvolgimento dell'Organizzazione.

Igiene e ambiente di lavoro: abbiamo chiesto di intervenire con urgenza sullo stato dello sportello di Bari che va restituito al decoro e di modificare tempestivamente la porta di accesso clienti allo sportello di Lecce che, ad ogni ingresso ed uscita, deve essere azionata manualmente dall'operatore costretto ad allontanarsi dalla propria postazione; abbiamo chiesto interventi nella Filiale per i noti problemi di climatizzazione, finestre e infissi.

Formazione: in particolare negli sportelli la formazione è effettuata in modo insufficiente, con difficoltà a fruire anche del sistema FAD, perché diventa spesso impossibile ritagliare il tempo tra le mille attività, visto anche il blocco degli straordinari.

Quanto sopra per riferire di alcuni degli ambiti dove particolarmente evidenti sono i problemi relativi agli organici e ai carichi e ai ritmi di lavoro, condizioni igienico-ambientali e tutela fisica dei lavoratori/lavoratrici.

Rispetto a quanto sopra descritto e tutto quanto altro da noi rappresentato nell'incontro, abbiamo chiesto all'azienda di non temporeggiare ulteriormente, ed intervenire con azioni e provvedimenti idonei alla risoluzione di quanto da noi prospettato.