



SINDACATO ASSICURAZIONI – CREDITO – BANCA D'ITALIA – RISCOSSIONI  
RSA Banco di Napoli Reggio Calabria

## Il Titanic e l'Ammiraglia

Quando venne costruito il Titanic , con le sue linee ultramoderne , nessuno pensava a quello che sarebbe accaduto di lì a pochi mesi: non vorremmo fare infelici paragoni con il nuovo modello che ha visto protagonista Via Miraglia: ma non bastano layout accattivanti e all'avanguardia per fare una Grande Filiale evoluta.

Mesi fa lamentavamo come l'idea di fare partire la Filiale new concept a Reggio Calabria, accorpandone contemporaneamente un'altra con un portafoglio clienti e di pubblico significativo, non ci sembrava buona: anzi dimostrava una scarsa conoscenza del territorio e della realtà esistente.

Ormai la frittata è fatta, tutto è stato fatto ignorando i suggerimenti: e come si può riscontrare quotidianamente, la confusione regna sovrana, l'accoglienza non funziona (esiste un posto in Italia, non intesa Sanpaolo, dove ci sono le file all'accoglienza?), i colleghi sono disorientati da improvvisazioni operative giornaliere, da cambiamenti sul momento, da mancata pianificazione; il pubblico scontento, con proteste continue, con manifestazioni forti di disagio e disapprovazione.

I colleghi si ritrovano a gestire oltre che carichi di lavoro diversificati e alternativi nella medesima giornata lavorativa (dalle... alle ...fai questo, dalle ...alle... quest'altro, all'improvviso lascia tutto e vai a fare accoglienza??!!") anche a subire e gestire il malcontento legittimo del pubblico: quanto ancora i colleghi possono resistere, come chiedere loro di resistere, se poi non si rispettano neppure le regole più elementari con riunioni che si protraggono ampiamente oltre l'orario di uscita (tanto basta fare le opportune sistemazioni in Intesap) lasciando il salone senza presidio a volte, cosa ancor più stridente, anche dopo aver dato appuntamento ai clienti.

Tutto ciò unitamente al persistere dell'orario esteso, costituisce una miscela esplosiva, che vede sempre le stesse risorse impegnate in riunioni, accoglienza, turni, mentre riteniamo che ci siano ancora margini per coinvolgere altre forze esistenti in filiale. Reggio Calabria si conferma isola infelice anche per l'altra filiale estesa fino alle 20 dove i turni serali gravano solo su 7 persone, anche lì senza riscontri positivi dalla clientela. Non crediamo che si possa mantenere oltre una siffatta situazione.

Ma tornando all'Ammiraglia: quanto dovrà durare il rodaggio della filiale? Quanto dovrà perdurare in queste condizioni? Sono passati ormai diversi mesi ed è tempo di dare un cambiamento di rotta: forse non ci saranno iceberg in agguato nella notte ma senza i necessari correttivi ci sarà un grande spreco di risorse ed energie che non potrà portare nella direzione auspicata.

Reggio Calabria 19.1.2018