



Segreteria di Coordinamento



CASSA DI RISPARMIO
DEL VENETO

PRONTO.....PRONTO.....PRONTO!!??!!

La realtà della Banca che i colleghi vivono ogni giorno è diventata veramente **paradossale**:

- da un lato la Capogruppo dà disposizione di monitorare il flusso delle telefonate in entrata per le filiali fornite del servizio Voip (ormai la maggior parte), segnalando ai Preposti (e per conoscenza ai Direttori di Area, ecc.) l'eccesso di chiamate perse a causa delle linee occupate o per il raggiungimento del numero massimo di squilli. Questo controllo viene giustificato con la necessità di evitare disservizi ai clienti e perdite di opportunità commerciali per la banca;

- dall'altro si verificano casi di mancata apertura giornaliera di agenzie per carenza di personale, giustificata con la dicitura "chiuso per problemi procedurali" appesa alle porte d'ingresso.

Riteniamo che questa sia la conferma della carenza di organico denunciata più volte dal Sindacato a questa Azienda, che si dimostra ancora una volta indifferente al problema e che invece continua ad inventare metodi "innovativi" che accentuano, se non si è ancora toccato il fondo, la disaffezione galoppante che si respira.

Disservizi alla clientela

Com'è possibile che una banca di oltre 4000 dipendenti come CR Veneto non sia in grado di trovare 2 persone per tenere aperta un'agenzia in situazione d'emergenza?

La clientela, trovando le porte chiuse, avrà certamente apprezzato la qualità del servizio offerto!!!

Perdita di opportunità commerciali per la banca

I colleghi nelle filiali risponderebbero volentieri al telefono, ma riescono a malapena a seguire la clientela che si presenta allo sportello, perché spesso è presente solo il 50-60% dell'organico, in quanto succede che qualche collega:

- è *in ferie* (in più di qualche caso per smaltire quelle arretrate o la banca ore che gli hanno imposto di fare con una bella letterina);
- è *in maternità* e dopo alcuni mesi non è stata ancora sostituita;
- è *andato ad aiutare un'agenzia "gemellata" in difficoltà*;
- è *convocato a qualche riunione* di Coordinamento di Mercato dove, anziché trovare soluzioni ai problemi quotidiani causati da carichi di lavoro sempre più pesanti ed ulteriormente aggravati da sistemi di portafogliazione assolutamente sganciati dalla realtà, vengono riproposti fino alla nausea sempre gli stessi temi, che non sono altro che ***una continua e costante pressione commerciale***;
- è *ammalato*, pur constatando tra i colleghi uno spirito di abnegazione addirittura commovente perché, per non creare problemi in filiale o in ufficio, vanno al lavoro anche con la febbre.

E' ora di finirla con questo gioco delle 3 carte, in cui da una parte la Banca continua a risparmiare sul personale riducendo le Agenzie e le Filiali all'asfissia e dall'altra scarica sul personale le inefficienze di cui lei stessa è causa.

Basta con i tagli sul costo del personale, che assumono sempre più un carattere vessatorio (ultimo esempio in ordine di tempo è l'applicazione dell'Indennità di Sostituzione del Direttore per le Aree Professionali), invece di premiare il profondo impegno profuso ogni giorno da tutta la rete.

Forse nessuno in questa banca si ricorda che siamo un'azienda di servizi e che il patrimonio aziendale più importante è il personale: è giunto il momento di investire nelle risorse umane fornendo, prima di tutto, organici adeguati alle filiali. Ciò comporterebbe ricadute positive sotto tutti gli aspetti (clima interno, qualità dei servizi, soddisfazione della clientela, redditività per l'azienda) e permetterebbe di realizzare quegli obiettivi etici e sociali (part-time, mense, asili nido) di cui questo Gruppo parla tanto ma poco realizza nei fatti.

La Segreteria di Coordinamento
CR Veneto