



RSA Filiale 4 di Torino – Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo

MEZZOGIORNO DI FUOCO!

Martedì 1 ottobre 2013 nell'agenzia n. 4 di Torino intorno alle 12.00 è avvenuto un episodio gravissimo, degno di un film d'azione, solo che in questo caso i protagonisti sono stati i colleghi e le colleghe della filiale. Ve lo raccontiamo.

Mezzogiorno: tutte le casse sono operative, 57 (57!!!) clienti, un tempo medio di attesa di circa 2 ore(!), e di lì a poco la situazione sarebbe peggiorata, poiché il numero delle casse si sarebbe ridotto per la pausa pranzo: la 4 è una filiale flexi con orario continuato...

Un cliente, esasperato per la lunghissima attesa, arrivato il suo turno in cassa, ha iniziato a urlare e ad inveire, minacciando di tornare armato e di fare una strage!!! A nulla è servito l'intervento prima del responsabile, poi dei colleghi giunti in aiuto ed infine del direttore.

E' stato infatti necessario chiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine, mentre nel frattempo, anche altri clienti esasperati dalla situazione, hanno iniziato ad urlare ed inveire contro la banca e contro i colleghi. Purtroppo non è la prima volta che assistiamo ad episodi violenti da parte di clienti inferociti per colpa delle lunghe attese; già verso la fine di luglio era accaduto analogo episodio, ed anche allora, per calmare la clientela che imprecava ed urlava minacciandoci, si era dovuto ricorrere all'intervento dei Carabinieri.

Questi episodi sono la conseguenza di decisioni prese dall'Azienda nel tempo seguendo l'insana politica della riduzione lineare dei costi senza valutare la reale situazione di ogni singola filiale: si è passati così attraverso una netta riduzione delle casse operative (da 8 a 5) e ad un ridimensionamento del numero degli ATM/MTA (passato da 4 a 3).

Evidentemente l'Azienda riteneva che la clientela si sarebbe immediatamente adeguata al nuovo orario spalmando la propria presenza in Filiale su tutte le ore di apertura al pubblico. Peccato non si sia verificato cosa succede invece nella realtà, tant'è che un recente servizio al TG regionale enfatizzava il fatto che i clienti erano assolutamente soddisfatti dei nuovi orari 8.00 - 20.00 poiché non dovevano più aspettare, ma erano serviti immediatamente.

Ma questo in quale film avviene?

In una fase storica così difficile, con la crisi che continua a ridurre il potere di acquisto delle famiglie e che rende sempre più insofferenti le persone, non possiamo pensare che i vertici della banca, che così facilmente sostituiscono i CEO elargendo loro lauti compensi, nonostante il rigore necessario a ridurre i costi del personale, continuino a non voler vedere ciò che sta succedendo nella rete.

Migliaia di colleghi ogni giorno devono affrontare ogni tipo di situazione, assumendosi responsabilità che non sono di loro competenza, accumulando sempre più stress e lavorando in condizioni dove non esiste la necessaria tranquillità e serenità, ricevendo insulti e temendo inoltre per la propria incolumità fisica!

Chiediamo: un intervento immediato per affrontare al meglio situazioni di grande afflusso perché i clienti, per essere soddisfatti, devono poter essere serviti in un tempo ragionevole ed i colleghi e le colleghe devono poter lavorare con la necessaria serenità e sicurezza.

TORINO, 07/10/2013

*RSA DI TORINO AGENZIA 4
FABI - FISAC/CGIL - UGL*