



GRUPPO
IntesaSanpaolo

FisacInform@

**SPECIALE
SALUTE E
SICUREZZA**

A cura dei RLS FISAC/CGIL

LENTINI Orlando, MOSCHETTI Marziella e PAPPAIANNI Roberto

Numero 0 *Parliamo di stress*

In qualità di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (d'ora in avanti RLS) di IntesaSanpaolo (per Torino e provincia) e IntesaSanpaolo Group Services (per Piemonte Liguria e Valle d'Aosta), riteniamo importante informare periodicamente le lavoratrici ed i lavoratori sulle problematiche che interessano la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, sul nostro territorio.

D'ora in avanti cercheremo di tenervi periodicamente aggiornati su tutte le questioni che riguardano:

- le riunioni con l'azienda;
- i sopralluoghi effettuati presso le Filiali ed i Servizi Centrali;
- i nostri interventi effettuati su richiesta dei colleghi;
- le novità su questo tema, riguardanti la banca;
- gli aggiornamenti della nostra guida sulla salute e la sicurezza nei posti di lavoro,

nonché tutte quelle informazioni che possono essere utili nella normale attività lavorativa.

Vogliamo cominciare proponendovi una problematica collegata allo stress lavoro correlato: quella dello stress a cui vanno incontro sempre più frequentemente i colleghi delle filiali flexi che, oltre alle complicazioni legate alla gestione degli orari, dei turni, delle pause pranzo, rilevano problemi sempre maggiori nella gestione della clientela presente in filiale.

E' passato oramai più di un anno e mezzo dall'avvio del progetto filiali Banca estesa, ed oggi molti colleghi ci manifestano il loro crescente disagio riguardo soprattutto il

costante malumore della clientela, che sempre più spesso, a causa dei prolungati tempi di attesa allo sportello (e non solo in cassa) degenera in sgradevoli battibecchi, che a volte trasformano l'interno della filiale in un vero e proprio mercato all'aperto.

Già alcune volte in passato abbiamo dovuto chiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine per riportare la calma all'interno delle filiali.

Col passare del tempo riteniamo che questo contesto tenderà a peggiorare, ma soprattutto a creare sempre maggiore stress tra i colleghi che devono quotidianamente rispondere in prima battuta alle continue lamentele, e gestire questo tipo di situazione.

Riteniamo che tutti i lavoratori debbano avere pari dignità in modo da poter svolgere il proprio lavoro con serenità, senza dover fronteggiare la clientela esasperata dalle lunghe attese (e dalle poche casse aperte), ma soprattutto riteniamo che il nostro lavoro debba essere gestito nel pieno rispetto sia dei colleghi che lo svolgono, sia dei clienti che se ne servono.

Già da giugno a settembre dello scorso anno, come FISAC/CGIL, abbiamo effettuato un'indagine presentata sotto forma di questionario nelle filiali flexi allora presenti su Torino e Provincia.

Abbiamo ottenuto tutta una serie di risposte che ci hanno permesso di trarre alcune conclusioni già da allora, come la conferma che dalle 18.30 in avanti risulta molto difficile fissare degli appuntamenti con la clientela, e che coloro che usufruiscono autonomamente dell'orario allungato, sono spesso clienti e soprattutto non clienti che vengono esclusivamente per operazioni di basso profilo (cambio assegni, ritiro contanti, pagamento affitti e bollette, sostituzione carte, etc.).

Tenendo conto che i colleghi devono già sopportare tutta una serie di "pressioni" comprese quelle commerciali, sempre più presenti ed asfissianti, in qualità di RLS stiamo predisponendo una serie di interventi al fine di monitorare la situazione, e nel caso in cui si presentino situazioni al limite, di segnalarle all'azienda.

Come detto prima, cercheremo di tenerVi aggiornati periodicamente sulle vicissitudini legate alla nostra Banca, pregandoVi di contattarci per qualunque problema riguardante la salute e la sicurezza nel posto di lavoro.

23 settembre 2014

Marziella, Orlando e Roberto