

In finale d'anno appare necessario rammentare ai lavoratori ed ai responsabili aziendali alcune regole fondamentali che i cambiamenti in corso nelle banche non hanno modificato ufficialmente ma che la prassi lavorativa e l'attenzione spasmodica alla vendita, hanno di fatto sconvolto:

- le prestazioni straordinarie devono essere preventivamente autorizzate e i responsabili non devono consentire la permanenza nei locali della banca al personale non autorizzato al lavoro supplementare; I colleghi pertanto, nel caso si prospettasse un allungamento dei tempi di chiusura per qualsivoglia motivo, devono tempestivamente interessare il loro responsabile, chiedendo di sapere se possono restare oltre l'orario, in caso di risposta negativa, devono lasciare i locali.
- l'intervallo non può essere destinato a risolvere, nemmeno in parte, problemi relativi a quadrature, caricamento bancomat, lavorazione delle macchine automatiche (svuotamento bancomat evoluto);
- la formazione deve esser svolta nel normale orario di lavoro e non nell'intervallo, fuori orario standard (se non preventivamente autorizzato dall'Ufficio Personale e concordato col lavoratore) e sicuramente non nel giorno di riposo settimanale (!);
- la custodia dei pin e delle carte di versamento è a cura esclusiva della clientela e il personale deve solo assistere i clienti nell'uso delle casse assistite senza sostituire del tutto il cliente.

Tutte le questioni citate sono parimenti importanti (e inquietanti) per la descrizione del clima lavorativo ormai insostenibile da parte di quel settore della banca ritenuto marginale, quello "gestionale ed amministrativo"; si tratta del settore più "produttivo" dal punto di vista dei provvedimenti disciplinari .

A proposito di clima, registriamo come lo stesso si stia facendo pericolosamente pesante per l'incolumità dei colleghi, innanzitutto. I continui cambiamenti imposti dall'azienda a clienti e colleghi, in un arco di tempo molto breve, stanno producendo spesso fenomeni di nervosismo, se non addirittura di ferocia verbale nei clienti, costretti ad aspettare lunghe ore prima di vedersi eseguire le operazioni per le quali si recano in banca. Ogni giorno qualche collega rischia di essere aggredito da clienti, specialmente in prossimità dell'orario di chiusura, allorché dopo le 16 non è più possibile effettuare operazioni di cassa. Talora questi scontri rischiano di sfociare da verbali in fisici, a volte nell'indifferenza dei responsabili che lasciano gli operatori di sportello da soli a fronteggiare la clientela. Altre volte sono, invece, proprio i direttori e/o i coordinatori commerciali che rischiano l'incolumità fisica. Episodi del genere, segnalati subito da questa OO.SS. e da molte altre strutture sindacali, sono frequentissimi nel nostro territorio, dove capita spesso che l'attesa raggiunga anche le 4 ore! Queste attese sono generate non solo dalle nuove procedure impattate senza preventiva formazione e collaudo ma anche dalla cronica mancanza di personale nelle filiali, dalla pretesa di ridurre spesso inopinatamente il numero dei cassieri per dirottarli alle funzioni commerciali, dalla chiusura dell'operatività di cassa in alcune filiali alle ore 13, con conseguente spostamento dei clienti aventi bisogno di operazioni di cassa che non si possono eseguire con le TARM verso le filiali HUB, dalla chiusura per accorpamento di numerose filiali, desertificando il territorio.

Questo stato di cose non può perdurare. I colleghi hanno diritto a lavorare in condizioni di serenità e a non essere esposti al rischio di aggressione fisica. I clienti hanno diritto ad essere serviti con rispetto e tempestività. L'azienda deve porre fine a questo clima pesante che si è generato, modificando la sua organizzazione del lavoro, in modo da garantire queste due cose: serenità ambientale per i lavoratori e rispetto per la clientela.

Chiediamo una revisione dell'attuale organizzazione del lavoro in tempi rapidi, prima che gli episodi che abbiamo denunciato diventino fatti di cronaca.