



L'aggressione da parte di un cliente ai danni del nostro collega della filiale di Melegnano, al quale va tutta la nostra solidarietà, ha purtroppo tristemente attuato quanto da noi temuto, e immediatamente denunciato, appena furono emanate le norme per il controllo dei green pass.

Non era difficile essere profeti, e non ci consola l'averlo detto.

L'episodio in questione, che potrebbe ripetersi altrove, è l'ennesima testimonianza di come le condizioni lavorative dei nostri colleghi siano ormai arrivate alla più assoluta invivibilità.

Nella fattispecie della verifica dei green pass ribadiamo le nostre richieste, affermate anche dagli RLS, di una strumentazione elettronica da mettere urgentemente a disposizione di TUTTE le filiali.

Nel contempo denunciando, purtroppo per l'ennesima volta, altre situazioni che incancreniscono la vita lavorativa delle colleghe e dei colleghi, impedendone un'attività espletata con la dovuta serenità e la necessaria sicurezza.

I disagi che i nostri colleghi devono sobbarcarsi sono innumerevoli, e molti dipendono dalle scelte organizzative esclusivamente aziendali, come le ulteriori chiusure di filiali, che stanno comportando concentrazione di clientela sulle poche filiali hub rimaste. Il massiccio ricorso a queste filiali rende anche complicato l'avvalersi da parte della clientela delle apparecchiature bancomat. Infatti, l'aumentata operatività comporta, sovente, il blocco delle stesse – che necessitano di costante manutenzione – diventando inutilizzabili per la clientela, costretta poi a rivolgersi agli sportelli, sempre più pochi, a disposizione.

A questo si aggiunge l'esiguità e insufficienza del numero degli steward e delle guardie.

In tutto ciò, le funzioni di assistenza non sono strutturalmente adeguate a supportare le sempre più pressanti esigenze delle filiali e sembra che l'unica parte della banca a svolgere un ruolo attivo sia quella commerciale. I budget aziendali sono sempre più avulsi dalla realtà e sono del tutto irrealistici e irrealizzabili. Non si tiene minimamente conto delle difficoltà operative, cui si oppone sempre la richiesta del risultato, a prescindere e tout-court.

L'accorpamento delle filiali ha poi generato un mostruoso numero di clienti in carico ai direttori e ai gestori, che solo per scorrerne l'elenco avrebbero bisogno di mesi interi.

Quindi, ricapitolando:

- Poche filiali aperte ad operatività piena, con aggravio delle mansioni dei colleghi, assolutamente insufficienti a dare una risposta efficiente alla clientela;
- Situazioni di tensione e di insicurezza per la verifica dei green pass. L'adibizione di un collega alla verifica di questi, sottrae ulteriori risorse al servizio alla clientela;
- Assistenza non sempre in grado di intervenire con tempestività ed efficacia;

- Incessanti richieste di obiettivi commerciali, che prescindono dalla loro effettiva raggiungibilità nel contesto delicato che stiamo vivendo, ancora molto condizionato dalla pandemia tuttora in corso;
- Apparecchiature automatiche che, dato il superlavoro, vanno facilmente in blocco richiedendo continua assistenza tecnica, vanificando una valvola di sfogo per i clienti;
- Elevatissimo numero di telefonate e mail di clienti inveisce, i colleghi o rispondono alle chiamate o danno assistenza ai clienti presenti in filiale, tertium non datur
- Colleghi che lavorano in condizioni di grande stress e che divengono bersaglio delle ire dei clienti.

L'elenco completo delle fonti di malessere per i nostri colleghi potrebbe continuare.

Riteniamo necessario che l'azienda riveda i suoi comportamenti, le sue scelte, le sue strategie in modo da mettere i colleghi in condizioni di lavorare in sicurezza.

Ribadiamo la necessità di attuare nuove assunzioni, su tutto il territorio nazionale.

Il tempo della pazienza è scaduto, e non ci si può affidare continuamente al senso di responsabilità dei colleghi, che non è mai mancato e mai mancherà.

Utilizzeremo tutti gli strumenti contrattualmente previsti per denunciare comportamenti e situazioni che rappresentano "rischi" per i colleghi, rischi che l'Azienda, in alcuni casi, tende a sottovalutare.

Napoli 22 Febbraio 2022

I COORDINATORI DI AREA NAPOLI E PROVINCIA E CAMPANIA