

IL CLIENTE ANDREBBE TRATTATO BENE, SE NON ALTRO PERCHE' PAGA PER AVERE UN SERVIZIO.

Alla filiale di Intesa Sanpaolo di Via Manzoni, a Collegno, continuano a verificarsi incresciosi episodi a causa delle modalità di gestione di clientela e lavoratori da parte del direttore del punto operativo.

I lavoratori delle casse vengono ripresi, anche pubblicamente, se non si mostrano abbastanza solerti nell'indirizzare i clienti all'utilizzo del "bancomat evoluto", in grado di fare versamenti, pagamenti di utenze, ecc.

A loro volta, i clienti vengono "cortesemente" invitati a non far perdere tempo allo sportello ed a servirsi degli strumenti automatici (Bancomat, Internet, Phone Banking) per le loro operazioni.

Che la tecnologia offra ampi strumenti per evitare code allo sportello è certo positivo, ma i canali prima indicati sono opportunità, che ognuno è libero di utilizzare, non obblighi.

Infatti, se i canali alternativi possono essere vantaggiosi, mentre l'uso dello sportello tradizionale non è certo esente da costi, sarà comunque il cliente a decidere come operare.

Non può essere messo in discussione il diritto dell'utente, pagando i costi del servizio, di continuare a chiedere gli estratti conto e fare i versamenti allo sportello.

Il direttore di Collegno non è nuovo a situazioni di rapporti difficili con i lavoratori. Già in una precedente occasione erano stati denunciati i comportamenti poco educati della persona in questione.

Il fatto che, nonostante i reiterati episodi, continui ad essere preposta alla direzione di filiali non può trovare altra spiegazione se non nel fatto che la "determinazione", dimostrata nel raggiungere gli obiettivi economici desiderati dalla banca, venga considerata, dai responsabili della stessa, più importante di comportamenti poco rispettosi della dignità di colleghi e clienti.

Il sindacato di base non verrà meno al suo impegno di denuncia di questi comportamenti.

I clienti possono efficacemente tutelarsi rivolgendosi all'Associazione Consumatori Utenti e segnalando gli episodi di cui sono vittime.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A.

Credito e Assicurazioni

Corso Marconi 34; tel. 011/655454; fax 011/6680433

sallca.cub@sallcacub.org

A.C.U.

Associazione Consumatori Utenti

Via Assarotti 7; tel. 011/4346964, fax 011/4477555

info@acupiemonte.it www.acupiemonte.it
www.acu.it