

Torino, 23-4-2014

**Oggetto: problematiche nella gestione di filiali con orari estesi di Torino e provincia.**

Ci giungono numerose segnalazioni su situazioni critiche nella rete filiali per diversi motivi. L'introduzione del **servizio di accoglienza** nelle filiali con orari estesi rappresenta un'ulteriore sottrazione di risorse allo sportello (sia di cassa, sia di consulenza) in filiali con organici già molto compressi.

Non solo, ma il nuovo modello commerciale, in alcune realtà è stato interpretato come ulteriore restrizione ai servizi di cassa. Ci sono state segnalate riunioni in cui è stato esplicitamente suggerito di tenere aperte una o due casse (in filiali con circa 30 risorse in organico) al fine di determinare lunghe attese, "stufare" i clienti e indurli a utilizzare i bancomat.

Queste notizie, se confermate, determinerebbero comportamenti inaccettabili, dal punto di vista del buon senso, ma anche dal punto di vista di una **palese violazione del Dlgs 81/2008 nella parte relativa allo stress lavoro correlato: non è lecito costruire in modo programmatico e volontario situazioni di forte tensione, che porterebbero i clienti non a cercare canali alternativi, ma a sfogare la loro esasperazione verso i lavoratori!**

Qualora le funzioni aziendali non intervenissero a modificare questi comportamenti gravemente scorretti, **ci vedremo costretti a denunciare questi episodi agli organi competenti e ad attivare iniziative di opportuna sensibilizzazione della clientela e dei mezzi d'informazione.**

Altri fatti gravi sono le iniziative, del tutto estemporanee, attivate in alcune filiali con orari estesi (prevalentemente concentrate nello stesso coordinamento, il che fa ritenere che siano state date precise indicazioni in tal senso) dove, di fatto, **le casse vengono chiuse intorno alle 16,30.**

I clienti vengono "dirottati" verso i bancomat con motivazioni pretestuose e grottesche, inventando presunti problemi tecnici delle casse o indisposizioni dei cassieri.

Sono comportamenti infantili e scorretti, in aperta violazione degli orari ben visibili nelle vetrofanie, poco rispettosi delle filiali che operano rispettando gli orari decisi dall'azienda e che danno l'immagine di una situazione confusa, dove alcune filiali si comportano come repubbliche autonome.

Accanto a queste casistiche che coinvolgono i servizi di cassa, si registrano lamentele generalizzate (seppure con punte più acute in due coordinamenti) su **assfissanti pressioni commerciali, con richieste di report addirittura su base oraria.** Anche in questo caso siamo in presenza di comportamenti scorretti, che oltretutto smentiscono dichiarazioni di autorevoli responsabili aziendali che confermano come i report siano agevolmente recuperabili con gli strumenti in uso, senza assillare i lavoratori con forme di pressione improprie e che ripropongono evidenti violazioni delle normative sullo stress lavoro correlato.

L'insieme di queste situazioni, che si sovrappongono ai ben noti problemi connessi all'introduzione degli orari estesi, **senza dimenticare i carichi di lavoro e la carenza di organici che riguarda anche le filiali con orari tradizionali,** richiedono un deciso cambiamento, in mancanza dei quali attiveremo tutti gli strumenti a nostra disposizione per tutelare i lavoratori.

Distinti saluti

RSA Torino Cub-Sallca

**C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Intesa Sanpaolo**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34 tel. 011/655897 fax 011-7600582