

DAGLI ORARI ESTESI ALLE CODE INFINITE

Dopo oltre un anno dall'avvio della tanto reclamizzata apertura degli sportelli dalle 8,05 fino alle 20, realizzata con **organici pressochè invariati o con aumenti di personale limitati ed insufficienti**, è possibile fare un primo bilancio dell'esperimento.

La scarsità di personale ha determinato il fatto che, in alcuni momenti della giornata, **il numero di lavoratori disponibili agli sportelli risulti dimezzato** per via dei tre o più turni da coprire. Ad oggi la dirigenza aziendale non ha fornito dati sulla redditività derivante dall'orario prolungato e neppure sul reale gradimento da parte della clientela: a parte una poco significativa indagine condotta poco dopo la partenza dei nuovi orari, non ci risulta sia stato fatto altro.

La realtà quotidiana ci dice che sovente i clienti che necessitano di consulenza faticano a seguire il ritmo dei turni dei loro gestori, i quali, peraltro (come accade anche per altri concorrenti), sono sottoposti a crescenti **pressioni commerciali**, che finiscono per mortificare il lavoro di consulenza dei colleghi.

Inoltre abbiamo chiesto ai vertici aziendali se erano vere le notizie, che abbiamo ricevuto, di riunioni in cui era stato teorizzato di tenere poche casse aperte per creare lunghe code e indurre i clienti in attesa all'uso del bancomat. Nessuno ci ha risposto ma noi pensiamo che il tentativo di favorire l'uso di canali alternativi (bancomat, Internet, cellulare) da parte della clientela **non debba avvenire creando attese esasperanti: la scelta può essere favorita ma non forzata o imposta.**

Intesa Sanpaolo, infatti, sembra voler seguire la strada già presa da altre banche di ridurre il servizio di cassa: è stato annunciato che in provincia di Torino 8 filiali lavoreranno senza casse e altre 70 limiteranno il servizio di cassa fino alle 13,00.

Noi riteniamo che negli orari previsti il servizio debba essere garantito in modo decente, garantendo le pause previste per i lavoratori e mantenendo i tempi di attesa della clientela in limiti accettabili.

Anche l'idea di introdurre la nuova figura dell'addetto all'accoglienza, di per sé non negativa, in questa situazione di organici ridotti, finisce solo per sottrarre una risorsa all'operatività di sportello.

Tutto questo va chiarito per evitare che la clientela in attesa se la prenda con gli incolpevoli colleghi, di fronte all'aumento dei disservizi e delle code.

Se volete protestare (e ci fareste un favore) rivolgetevi all'Ufficio Reclami, via mail assistenza.reclami@intesasanpaolo.com, oppure scrivendo all'Ufficio "Assistenza Clienti e Reclami - Piazza San Carlo 156 - 10121 TORINO".

Aiutateci e aiutiamoci a manifestare il disagio di clienti e lavoratori e a pretendere una buona qualità del servizio.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Intesa Sanpaolo Area Torino e Provincia

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655897; fax 011/6680433

ACU Piemonte – Associazione Consumatori Utenti

Organizzazione senza scopo di lucro

Via Matteo Pescatore 15 Centralino 011 4346964 – Fax 011 4477555

e-mail: info@acupiemonte.it sito web: www.acupiemonte.it Cicl in p. 30-6-2014