

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

12 ottobre 2020

La scorsa settimana si sono verificati due episodi decisamente “sgradevoli” nelle filiali dell’Area Torino. In un caso una collega è stata sfiorata da un martello diretto contro la sua auto parcheggiata nei pressi della filiale dove lavora. Peraltro la stessa auto era già stata oggetto di precedenti e ripetuti atti vandalici, sempre e solo nei pressi della filiale. Nelle stesse ore in un’altra filiale qualche “cliente” scriveva insulti irripetibili e accuse contro le banche e i bancari su un modulo che poi lasciava in bella vista nella zona di “accoglienza”.

Questi sono solo gli ultimi eventi di un crescendo di aggressioni verbali e anche fisiche, danneggiamenti alle proprietà dei colleghi, molestie e intimidazioni. La situazione è veramente grave e va affrontata con la dovuta attenzione.

Da un lato è ovvio che tali comportamenti sono irresponsabili quando non direttamente criminosi e non possono essere giustificati da alcuna scelta aziendale sulle modalità di servizio.

Dall’altro però è altrettanto evidente e innegabile che modalità di servizio basate sulla drastica e indiscriminata riduzione dei servizi transazionali, sulla chiusura dei punti operativi accompagnata dalla riduzione degli organici in quelli rimanenti, su informazioni confuse e contraddittorie fornite alla clientela, e sull’oggettiva impossibilità di presidiare in modo dignitoso gli accessi contingentati nelle filiali, le risposte al telefono per fissare gli appuntamenti, l’erogazione del servizio con ranghi ormai al di sotto di qualsiasi sostenibilità operativa esasperano gli animi già tesi di clientela problematica o in difficoltà.

Per quanto ci si possa esercitare in distinzioni dialettiche, la questione non eludibile è una sola: le scelte aziendali in tema di servizio e organici non giustificano in alcun modo le azioni aggressive, ma sono certamente una causa del loro incremento, soprattutto nella difficile contingenza sociale ed economica collegata al Covid. Questo è un fatto e non è in discussione.

Stando così le cose chiediamo:

Ai colleghi di segnalare prontamente e senza alcuna remora qualsiasi evento, vandalismo, minaccia, atto aggressivo anche solo verbale, molestia che li coinvolga individualmente o collettivamente o riguardi beni di loro proprietà o della banca. La segnalazione al proprio Gestore del Personale fa parte di uno specifico protocollo aziendale per la gestione degli eventi aggressivi in vigore dal 2018. Ve ne avevamo parlato qui. Vi chiediamo di mettere il vostro sindacalista in copia di tali segnalazioni. Il formale censimento di tutti gli eventi avrà il duplice risultato di impedire tentativi di minimizzazione del fenomeno e di attivare i previsti interventi mirati sui singoli episodi.

All’azienda di ripensare le modalità dell’erogazione del servizio e di ripristinare livelli di organico sufficienti per poter prestare un servizio decoroso alla clientela e per poter lavorare in modo dignitoso e sicuro.

Coordinatori FISAC/CGIL Area Torino Intesa Sanpaolo