

# **NON E' NORMALE LAVORARE CON IL RISCHIO QUOTIDIANO DI ESSERE AGGREDITI DA CLIENTI INFEROCITI! I GRAVI DISAGI NELLA FILIALE RETAIL DI SAN SEVERO NON VANNO IGNORATI!**

L'anno scorso avevamo già denunciato, come Fisac, la grave situazione di difficoltà in cui versavano le zone cassa e accoglienza della Filiale di San Severo Solis e conseguentemente tutte le colleghe ed i colleghi, nei vari ruoli, coinvolti.

Del resto che la situazione fosse esplosiva lo aveva riportato, proprio un anno fa, anche **la Gazzetta del Mezzogiorno** che in suo articolo, dal titolo "*Sportelli carenti per le banche locali*", evidenziava la generale riduzione di sportelli bancari, molto più netta al Sud che al Nord Italia, ma soprattutto stigmatizzava che la Filiale di San Severo, ormai l'unica su piazza dopo l'accorpamento di ben sette filiali, avesse ormai solo due casse con operatore. Ciò determinava file lunghissime, estese anche oltre la filiale e lungo la strada esterna, con clienti costretti ad attendere sotto il sole per ore a rischio di malori (specialmente nel caso dei più anziani).

In sede di Trimestrale, avevamo chiesto ai rappresentanti aziendali competenti di far in modo che l'evoluzione, richiesta generalmente dalla banca verso un maggior utilizzo delle casse automatiche, non andasse a scapito della salute e serenità di lavoratori e clienti. Questo facendo specifico riferimento a piazze come San Severo dove quei cambiamenti, se applicati senza la necessaria gradualità, avrebbero determinato grandi disagi.

Dobbiamo, purtroppo, ritornare sull'argomento perché **la situazione è addirittura peggiorata**, tra l'altro con l'accorpamento dell'ennesima filiale

(quella di Torremaggiore).

Tra le tante criticità:

- la riduzione dei gestori base, passati da 6 a 4;
- un unico operatore per la gestione di ben 7 macchine;
- l'abnorme affluenza di clientela inbound causata da età media elevata, scarsa inclinazione all'utilizzo degli strumenti digitali ed abitudine ad un rapporto personale con l'operatore finanziario;
- uno sportello al servizio di ben 19.000 clienti (nel palazzo di via Solis sono, infatti, ubicate oltre alla Filiale Retail anche la Exclusive ed il Distaccamento Agribusiness);
- la necessità quotidiana di rimessa contanti in eccesso.

Tutte queste disfunzioni non sono neutre per la salute delle colleghe e dei colleghi coinvolti, basti considerare le pressoché **quotidiane aggressioni verbali e minacce anche fisiche**, per le quali invitiamo tutti coloro che ne siano, purtroppo, passivamente protagonisti ad effettuare le previste segnalazioni, anche per una corretta rendicontazione dell'abnormalità di un fenomeno a cui non dobbiamo mai abituarci.

## **NON E' NORMALE LAVORARE CON IL RISCHIO QUOTIDIANO DI ESSERE AGGREDITI DA CLIENTI INFEROCITI!**

La spinta verso l'utilizzo di UNA SOLA CASSA servita non è fattibile a San Severo, in quanto determina una massa enorme di clienti inviperiti concentrati nel salone senza poter disporre di un adeguato numero di colleghi che possano assisterli e calmarli per le lunghe code.

Questo stato di cose, in particolare le lunghe e lamentevoli attese dei clienti, determina ovviamente dei riflessi negativi anche **sull'indicatore NPS della filiale** e quindi le povere colleghe e colleghi coinvolti, in tutti i ruoli, non solo sono costretti ad una così bassa qualità della vita lavorativa, ma debbono anche subire la beffa di non prendere premi adeguati ai rischi, allo sforzo e alla professionalità profusi ogni giorno.

L'arrivo delle tanto agognate ferie, che rappresentano per molti colleghi un

miraggio rispetto alla quotidianità vissuta, crea ulteriori fibrillazioni vista l'aggiuntiva carenza di organico che determina. Per non sottacere dell'attuale periodo di caldo anomalo: a San Severo siamo arrivati, nei giorni scorsi, a picchi di 44 gradi. Il che esaspera ancor di più chi è costretto a lunghe file sotto il sole cocente.

Denunciamo, quindi, che la situazione complessiva in cui sono costretti ad operare le Lavoratrici e i Lavoratori di San Severo determina **un carico di lavoro del tutto sproporzionato**, con riflessi pesanti sulle loro condizioni psico-fisiche.

Tale mole di lavoro determina naturalmente anche maggiori rischi di errori in cui può incorrere chi è costretto a lavorare in un contesto continuo di tensioni e litigi che spesso necessitano anche dell'intervento delle forze dell'ordine per placare gli animi dei più esagitati.

Chiediamo quindi:

- maggiori operatori da adibire al comparto cassa e accoglienza nonché alla gestione delle casse automatiche;

-l'operatività fissa di 2 casse servite.

**LE LAVORATRICI ED I LAVORATORI DI SAN SEVERO SONO STANCHI!**

**LA FISAC-CGIL E' AL LORO FIANCO PER TUTTE LE INIZIATIVE CHE SARANNO NECESSARIE PER UN RIPRISTINO DI CONDIZIONI DI LAVORO SERENE E DIGNITOSE**

***R.S.A. FISAC-CGIL SAN SEVERO***

***SEGRETERIA TERRITORIALE FISAC-CGIL FOGGIA***