



Per un pugno di dollari

Quando un pensionato senza bancomat incontra una banca senza cassa, il pensionato senza bancomat è un uomo morto

Clint Eastwood

Imperia, 8 gennaio 2019

Il prossimo 9 gennaio partirà anche in alcune filiali della Liguria, tra le quali la nostra di Imperia Oneglia, la sperimentazione già testata in altre realtà della nostra Direzione Regionale nei mesi di novembre e dicembre, della cosiddetta "accoglienza rafforzata" chiamata anche da altri illuminati innovatori "cassa nascosta",

Si tratta in pratica dell'ennesima riduzione di casse aperte al pubblico (nel nostro caso si scende ad una) alle quali devono accedere solo ed esclusivamente coloro che effettuano operazioni non effettuabili con canali alternativi, quali Bancomat, Tarm o App.

I clienti devono essere "intercettati" dai colleghi in accoglienza, che hanno il compito di indirizzarli verso gli ATM evoluti, dotando di carta bancomat coloro che ne fossero ancora colpevolmente sprovvisti.

Per quanto noi ci si impegni a rimanere il più possibile neutrali sull'iniziativa, non possiamo esimerci da almeno tre considerazioni che attengono al nostro ruolo di sindacato e ad una più generale.

La prima: banalmente il layout della filiale di Imperia è quanto di più inadatto a tale tipo di gestione: 4 postazioni di cassa ed un gigantesco salone totalmente inutili, visto che la zona Tarm/accoglienza è nell'ingresso, dove presumibilmente si concentrerà tutta la clientela.

La seconda: gli addetti all'accoglienza trascorreranno la giornata in piedi, probabilmente senza un terminale, con possibili ricadute sulla loro salute che dovranno essere monitorate dagli RLS e dal Servizio SPP.

La terza: il compito del collega che "assiste" un cliente non è - parafrasando un celebre aforisma - quello di pescare per il cliente, ma di insegnargli a pescare. Temiamo invece che, per aiutare ottuagenari

palesemente non in grado di pagare un F24 o inserire un bonifico su una tastiera touchscreen, siano i colleghi a effettuare le operazioni a maggiore complessità, esponendosi a richieste di rimborso in caso di errori effettuati. Sollecitiamo l'azienda, prima del 9, a ricordare ai colleghi in forma scritta a quale policy essi dovranno uniformarsi.

Ma poiché speriamo di esserci sbagliati, e tutto potrebbe andare bene, abbiamo deciso a nostra volta di fare un bilancio della sperimentazione, mettendo a disposizione dell'azienda - che spesso lo sollecita con questionari su cosa il cliente apprezza - il nostro parere al termine del rodaggio: nostri dirigenti saranno fisicamente in Filiale a osservare come funziona l'esperimento, e dopo una decina di giorni convocheremo un'assemblea del personale nella quale chiederemo ai colleghi di dare la loro valutazione, che riporteremo fedelmente sul prossimo volantino.

Infine la considerazione generale.

Crediamo che perseguire una politica di riduzione dei costi (perché di questo si tratta, un pugno di dollari) che si ribalterà in termini di qualità del servizio soprattutto sui nostri clienti più anziani, sia una scelta miope. Chiedere in Liguria - la regione più vecchia d'Italia - e in provincia di Imperia - la più vecchia della Liguria - a clienti terrorizzati dalla sola idea di possedere una carta o stufi di sentirsela proporre per la millesima volta, di fare da soli le proprie operazioni o, in alternativa, di rassegnarsi ad ore di attesa, sia quanto di più lontano dall'idea di Banca al servizio della Nazione con cui la dirigenza vuole proporsi.

A maggior ragione nel contesto di grave difficoltà che sta vivendo la nostra Regione, sia per gli eventi atmosferici sia per quelli sociali ed economici che la stanno mettendo in ginocchio.

A subirne le conseguenze saranno come sempre i più deboli.

FABI ISP IMPERIA
Il segretario RSA

FISAC CGIL ISP IMPERIA
Il segretario RSA