



AREA TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO

LA SOLITUDINE DEL CASSIERE

Dopo “La solitudine dei numeri primi” e “La solitudine del manager”, è arrivato nelle più grandi filiali di Torino e provincia un nuovo *best seller*, “La solitudine del cassiere”.

Per chi se lo fosse perso, consigliamo di fare un salto in alcune delle nostre filiali più grandi, a incominciare dalla stessa sede di piazza San Carlo.

Il nuovo modello organizzativo ha portato, poco alla volta ma in maniera inesorabile, alla riduzione del numero delle casse aperte, indipendentemente dal numero di clienti in coda, dalle scadenze (tasse e imposte, università, raccolta rifiuti, e meno male che non si paga più l’Imu per la prima casa!), dal malfunzionamento delle CSA e delle TARM, dei punti gialli, rossi e verdi delle Asl e degli ospedali, e chi più ne ha più ne metta.

Nelle slide sul Nuovo Modello di Servizio di Banca dei Territori, fornite dall’Azienda alle Organizzazioni Sindacali nell’ormai lontano maggio 2015, l’Assistente alla clientela aveva, tra le sue principali funzioni, *“proprio quella di curare la regolare esecuzione delle attività transazionali, amministrative e di accoglienza della clientela della Filiale, assicurando un adeguato livello di servizio”*. Contestualmente, venivano dotate sempre più filiali della Cassa Self Assistita, che aveva l’obiettivo di *“ridurre l’impegno di risorse dedicate all’attività di cassa vera e propria e consentire ai grossi transatori (tipo l’anziana signora che ritira la pensione a inizio mese) di effettuare le operazioni di versamento rapidamente e in autonomia (ovvero guardando l’assistente alla clientela che fa l’operazione al posto loro), all’interno della filiale”*.

La Banca, nell’ambito della sua autonomia organizzativa, fornisce delle direttive (spostare l’attività della clientela dalle postazioni di cassa alle macchine) ma ricordiamo ai nostri Direttori di Area che non c’è una correlazione diretta tra ricevere una direttiva e spegnere immediatamente il cervello. Qualsiasi processo di riorganizzazione deve essere graduale e deve essere fatto utilizzando comunque sempre il buon senso e lasciando quel minimo di autonomia ai Direttori e ai Coordinatori di filiale che conoscono davvero le specificità delle realtà che presidiano. Ad esempio qual è il senso di voler tenere a tutti i costi sempre e solo una cassa aperta, anche nel momento in cui si formano (per motivi oggettivi e non eliminabili con un semplice atto di volontà) code interminabili allo sportello?

Magari un giorno avremo in tutte le filiali un collega come il mitico Ugo Robot, tanto pubblicizzato dall’Azienda, un collega che sorride sempre, che conosce tutti i clienti, che conosce a memoria tutti i prodotti, che è in grado di fissare i 6 appuntamenti, fare accoglienza, fare l’archivio, quadrare ATM, MTA, CSA e TARM. **Per il momento noi che ci arrabattiamo nelle filiali vere (e non in quelle dei fumetti) vorremmo solo evitare che i nostri clienti passino le loro giornate in coda alle casse... ops... all’unica cassa (naturalmente fino a quando si stuferanno e se ne andranno portandosi via le operazioni, ma anche AFI, mutui, fidi, ecc.) e che l’unico assistente alla clientela seduto alla postazione si senta solo, abbandonato e inadeguato.**

Torino, 26/07/2016

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UILCA - UNISIN
AREA TORINO E PROVINCIA INTESA SANPAOLO