



A VERBANIA UN PRIMO DEL MESE ROVENTE CLIENTI IN FILA, COLLEGHI SOTTO STRESS

A Verbania, presso la Filiale di Intra, l'unica rimasta a servire il capoluogo del VCO dopo la chiusura della filiale di Pallanza, martedì **1 luglio** è stata effettuata la sostituzione di tutti i 4 ATM situati all'esterno, nell'area di ingresso in filiale. Un lavoro complesso che ha impegnato diverse strutture e molte persone e che auspichiamo possa migliorare il servizio alla clientela.

Negli anni a Intra le casse fisiche sono state ridotte ad una sola, tra l'altro dal 23 giugno aperta solo fino alle ore 13.00. Di conseguenza i clienti utilizzano sempre di più gli ATM, oltre alle CSA con l'assistenza del Personale di filiale.

IN UNA BANCA È NOTO CHE IL 1° DI OGNI MESE È GIORNO DI ACCREDITO PENSIONI SUI CONTI CORRENTI. Piaccia o no ai fautori della digitalizzazione, è ancora abitudine per un gran numero di pensionati recarsi in filiale per verificare, presso l'ATM, la CSA, o la cassa fisica (quando c'è) che l'accredito sia avvenuto e prelevare in contante una parte della pensione.

Evidentemente in Intesa Sanpaolo, così proiettata verso il futuro, ci sono strutture della banca che del "Fine mese" o del "1° del mese" non hanno mai sentito parlare e conoscono poco o per nulla il funzionamento di una filiale. **L'INTERVENTO DI SOSTITUZIONE DEI QUATTRO ATM È STATO INFATTI PROGRAMMATO PROPRIO IL 1° DI LUGLIO, uno dei giorni di massima affluenza dei clienti in filiale,** a pochi giorni dalla riduzione di orario della cassa fisica e dalla chiusura della filiale di Pallanza (ATM compreso), interventi programmati ed effettuati contemporaneamente il 23 giugno.

COME PREVEDIBILE, QUESTA PIANIFICAZIONE SCONSIDERATA HA CAUSATO DISSERVIZI ED ENORMI DISAGI A TUTTI, in particolar modo durante tutta la mattina, sino alla chiusura delle casse alle 13.00, con tre macchine su quattro già svuotate dalla sera precedente come da disposizioni. Alle CSA e alle due casse "fisiche" (una in più per l'occasione) si sono create lunghissime code di clienti molto arrabbiati e increduli: possibile che una banca come Intesa Sanpaolo non abbia pensato "logicamente" di effettuare questo intervento in altri orari e/o altri giorni? **DAVVERO UNA PESSIMA FIGURA!**

LA SITUAZIONE, PER FORTUNA, NON È DEGENERATA IN AGGRESSIONI VERBALI E FISICHE. Non certamente grazie alle strutture che dovevano pianificare l'intervento in altri giorni e altri orari e non lo hanno fatto. E neppure grazie ai rappresentanti della Direzione Regionale che, proprio venerdì 27 giugno nell'incontro di Trimestrale, dichiarando impossibile rimandare i lavori, alla nostra richiesta di presidiare la filiale almeno con una Guardia come deterrente per prevenire eventuali disordini ai danni dei colleghi, ci avevano rassicurato in tal senso, senza poi dare seguito alla richiesta.

ANCORA UNA VOLTA IL MERITO È TUTTO DELLE COLLEGHE E DEI COLLEGHI DI FILIALE che, malgrado l'exasperazione e lo stress (oltre a quello quotidiano) hanno saputo mantenere la calma e gestire i clienti, mettendo una "pezza" ad un disservizio creato da altri. Chiediamo si tenga conto di quanto accaduto anche con riguardo all'indice NPS, nel caso vi sia un peggioramento per valutazioni negative dei clienti a causa di tali disservizi. Non è giusto che a rimetterci sia sempre chi lavora in Filiale.

Il malcontento in Rete è sempre più diffuso, ed è sempre più diffusa la percezione che a questa Azienda della Rete Filiali e delle Persone che vi lavorano importi di fatto sempre meno. A parte quando devono fare il budget, ovviamente.

TALI SITUAZIONI NON DEVONO PIÙ SUCCEDERE. Lo abbiamo detto all'incontro di Trimestrale e lo ribadiamo. Interventi straordinari di questo tipo devono essere pianificati assolutamente **fuori orario di lavoro**, al fine di ridurre rischi e stress/lavoro correlato per i lavoratori, oltre a disservizi e disagi per i clienti.

È UNA QUESTIONE DI RISPETTO PER LE PERSONE che contribuiscono ogni giorno ai brillanti risultati di questo Gruppo. Il minimo che si chiede ad una banca come Intesa Sanpaolo.

Novara, 4 luglio 2025

FABI / FIRST-Cisl / FISAC- Cgil / UNISIN /UILCA
Coordinamenti Area Piemonte Nord e Valle d'Aosta