



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a UNI Global Union

UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo Coordinamento Nazionale

Milano, 12 agosto 2016

Alle/Agli Iscritte/i UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Non solo rischio rapina...

Non più solo rischio-rapina, nel quotidiano lavoro le colleghe e i colleghi della Rete oggi sempre più sono vittime di episodi di aggressività verbale che in alcuni casi sono degenerati in vere e proprie violenze fisiche. La dimensione del fenomeno è allo studio da tempo da parte dei Rappresentanti del Lavoratori per la Sicurezza (RIs) che hanno denunciato la casistica e richiesto che siano riconsiderate le misure a tutela del personale ed esteso anche a tali evenienze un supporto medico-psicologico analogo a quello assicurato post rapina.

Approfondiamo insieme cosa sta accadendo...

Il fenomeno e le sue possibili origini

Le filiali oggi hanno sempre più la struttura di open space Sono sicuramente molto più accoglienti, ma hanno ridotte al minimo le barriere fisiche e le distanze fra clienti e colleghi (praticamente nulle nelle filiali nuovo concept strutturate con salottini).

Gli orari di sportello e del servizio di cassa sono sempre più diversificati fra filiale e filiale. La clientela fatica a vedere in ciò un'opportunità e spesso prova forte disagio di fronte informazioni sull'apertura dei servizi di cassa e di consulenza non sempre chiaramente e univocamente evidenziate o comunicate con strumenti accessibili. Gli orari poi sono suscettibili di variazione in tempi spesso molto ravvicinati. La sensazione dei clienti è che certe scelte circa l'orario di apertura della filiale, piuttosto che del numero di casse in servizio, siano autonomamente gestite dalla singola filiale e non siano frutto di indicazioni provenienti centralmente.

L'utilizzo di tablet, term, atm evoluti e home banking non sono ancora patrimonio culturale della clientela, almeno non di tutta, pertanto il numero di casse tradizionali in progressiva riduzione in alcune realtà si traduce in lunghe code di attesa con conseguenti lamentele.

A ciò si aggiunge un complessivo disagio sociale e condizioni di precarietà economica di una parte della clientela che possono in alcuni casi sfociare in rapporti tesi a fronte di richieste di particolari operatività (per esempio concessione di mutui, finanziamenti).

Tensione, nervosismo, toni che si accendono, sono situazioni che ci vengono segnalate con sempre maggiore frequenza. Le colleghe e i colleghi che si trovano a fronteggiare situazioni di aggressione verbale, per non parlare di quella fisica, subiscono ricadute psicologiche pesanti, che minano la loro serenità, inducono ansia, umiliazione (si pensi ad attacchi che avvengano in presenza di più persone e che siano indirizzati sul singolo collega individuato dal cliente come unico responsabile del proprio disagio), sensazione di pericolo per la propria incolumità. Il benessere lavorativo risulta profondamente minacciato da quello che può definirsi evento stressante al pari del rischio per eccellenza del nostro settore che è quello rapina.

L'intervento dei quadri sindacali e degli RIs

Tanto i rappresentanti sindacali, quanto i RIs nell'esercizio delle rispettive facoltà e funzioni hanno denunciato un fenomeno le cui dimensioni oggi non sono del tutto note. A differenza di una rapina, un'aggressione verbale spesso passa sotto silenzio pur arrecando danni significativi in chi la subisce. Sia i rappresentanti sindacali che i RIs quindi si sono attivati perché ci fosse da parte aziendale la

dovuta attenzione e fosse aperto un confronto volto a comprendere quali modalità di intervento e prevenzione possono essere intraprese a fronte di questo tipo di violenze che purtroppo in alcuni casi – emblematico quello di una filiale Torinese, peraltro non l'unico – si sono tradotte in aggressioni fisiche.

I RLS, nel confronto intervenuto con le funzioni aziendali preposte alla gestione della salute e sicurezza, hanno evidenziato:

- come le scelte dell'Azienda, peraltro assunte legittimamente nell'ambito della sua autonomia organizzativa, avrebbero dovuto avvenire - come stabilito dal D. Lgs. 81/2008 - previa consultazione proprio dei Rls. Ciò avrebbe consentito di identificare preventivamente le possibili criticità e introdurre interventi atti a evitarle o mitigarle, in modo da non gestirne solo a posteriori le ricadute.
- come le modalità applicative di scelte aziendali siano troppo spesso demandate ai singoli Responsabili di Filiale, col risultato di non risultare opportunamente uniformi; non siano rese sufficientemente visibili alla clientela (con adeguata cartellonistica aziendale), con il risultato che sovente la clientela, è portata a pensare che la riduzione dei servizi di sportello piuttosto che variazioni di orario dipendano non da scelta aziendale, ma da esigenze e volontà dei colleghi stessi.
- come ripetute situazioni di tensione nei rapporti con la clientela legate a fattori non governabili dai colleghi, creino in loro situazioni di stress con ansia, senso di inadeguatezza professionale, timore per la propria incolumità fisica

I Rls hanno pertanto chiesto che il servizio di assistenza psicologica già in essere per il post-rapina sia esteso anche a episodi di aggressione verbale e/o fisica. L'Azienda ha accolto la richiesta e provveduto a dare comunicazione che:

il programma di supporto medico-psicologico è esteso a tutti coloro che siano coinvolti in aggressioni o atti traumatici analoghi, caratterizzati da particolare violenza verbale o psico-fisica.

L'intervento è assolutamente volontario e i colleghi interessati ne possono fare richiesta tramite il responsabile della filiale. Il programma prevede il sopralluogo in filiale da parte del medico competente e un suo colloquio collettivo con la partecipazione di tutti gli interessati, così da avere indicazioni utili su come mitigare l'eventuale disagio psicologico. Il medico sarà inoltre disponibile (sempre su richiesta) per eventuali colloqui individuali di approfondimento. Per entrambi i colloqui sono garantiti, da parte del medico competente, la totale riservatezza e il rispetto della privacy.

Per quanto riguarda **l'analisi generale della criticità segnalata** dai RLS, le Parti hanno concordato che la sua analisi vada effettuata a livello nazionale, e si sono date quindi appuntamento a settembre per discuterne congiuntamente (Azienda e RLS di tutta Italia), promuovere un'indagine a livello nazionale per verificare le dimensioni del fenomeno, le problematiche evidenziate dai colleghi e individuare possibili soluzioni e/o modalità operative atte a evitare, contenere o gestire tale tipologia di rischio.

Qualora tu ti trovi in situazione di disagio, tu abbia subito aggressioni, o semplicemente tu desideri conoscere meglio questa e altre problematiche in materia di salute e sicurezza, non esitare a contattare i quadri sindacali **Uilca ([apri qui per l'elenco dei quadri Uilca](#)) che potranno aiutarti anche tramite i Rls.**

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo