



UNITÀ SINDACALE

Intesa SanPaolo

Coordinatori RRSSAA Area Napoli e provincia



Guardiana e Steward: servizi ormai improcrastinabili!

La recrudescenza del fenomeno delle aggressioni verbali e fisiche, ai danni dei colleghi nelle filiali, impone alcune considerazioni in merito alla progressiva eliminazione dei **servizi di guardiania e accoglienza/assistenza**, quest'ultimo offerto dagli steward.

Per quanto riguarda il primo, se da un lato è incontrovertibile il dato aziendale della riduzione del numero di rapine negli ultimi anni, decremento dovuto sia alla capillare diffusione di sistemi sempre più sofisticati di protezione dei valori sia alla diffusione di mezzi di pagamento alternativi al contante, da un altro punto di vista è condivisibile la preoccupazione che l'aumento dei limiti di utilizzo del contante previsti dalla normativa antiriciclaggio, l'accentramento sempre più spinto dell'operatività di cassa verso poche filiali grandi e la progressiva riduzione della esternalizzazione del servizio di caricamento e svuotamento degli ATM/MTA, abbiano portato ad una nuova maggiore concentrazione di presenza di contante in alcune filiali.

A ciò si aggiunge che l'impovertimento di alcune fasce sociali nei nostri territori, dovuto alla crisi economica degli ultimi anni, genera una situazione potenzialmente molto pericolosa dal punto di vista criminogeno e già foriera di situazioni patologiche di stress lavoro-correlato per i colleghi che quotidianamente sono costretti ad operare col maneggio dei contanti senza poter contare almeno su un deterrente qual è la presenza fisica di una guardia armata fuori la porta della banca. Tali argomenti non possono essere confutati facendo riferimento alla presenza della guardia virtuale: chi vive la filiale e li osserva dagli schermi, sa bene che l'attenzione di tali agenti cala rapidamente, soprattutto perché costretti a seguire un grande numero di filiali diverse su più monitor.

Inoltre, in caso di necessità, quali sarebbero le reali tempistiche d'intervento delle forze dell'ordine?

Relativamente poi al servizio di portierato svolto dagli **steward**, ne abbiamo apprezzata la valenza in questi anni di gestione dell'emergenza covid.

Il loro supporto nell'attività di accoglienza/assistenza della clientela, specie in filiali con personale insufficiente a garantire tale attività ad opera di colleghi, evita ressa alle porte ed evita che il cliente girovagli in filiale in cerca di informazioni e riferimenti e già solo per questo venga posto in uno stato di agitazione dal punto di vista relazionale.

La persona in divisa funge in effetti da filtro, mantiene ordine nel salone, monitora personaggi e movimenti sospetti, evita possibili discussioni tra i clienti in merito all'ordine di accesso agli sportelli, è un elemento dissuasore di tanti attacchi aggressivi, verbali e fisici, che purtroppo stanno avvenendo in quest'ultimo periodo. Inoltre fondamentale è la sua collaborazione nella gestione degli accessi in filiale, specie in momenti critici quali i giorni di pagamento delle pensioni o durante lo svuotamento o il caricamento delle macchine automatiche. In tali ultime circostanze segnaliamo che anche a porte chiuse qualche cliente, avendo fretta di uscire, abbia addirittura forzato il magnetone della porta di emergenza.

Il valore aggiunto della presenza dello steward è percepito ed apprezzato anche dalla clientela, che si sente maggiormente rassicurata da tale figura sia negli aspetti di sicurezza che di tutela della privacy durante l'effettuazione di operazioni, specie alle macchine automatiche.

Come si evince da quanto citato, consideriamo la presenza della guardiania (di qualsiasi tipo) un elemento distensivo ed insostituibile al raggiungimento di un ottimale ecosistema lavorativo. Ciò sia perché il continuo timore di poter subire un attacco verbale (se non addirittura fisico) in mancanza di alcuna figura di tutela è un elemento perturbante nella gestione dei rapporti con la clientela *inbound*, sia perché a lungo andare l'accumulo quotidiano di tali fattori ansiogeni e di stress lavoro-correlato potrebbe trasformarsi in vere e proprie patologie di natura psichica, cardiologica o di altra natura come già sovente registrato dai nostri medici competenti aziendali.

Riteniamo pertanto che la nostra azienda, che dichiara di essere attenta al benessere delle sue persone, possa e debba rivedere le proprie posizioni in merito alla presenza di tali figure in filiale, non solo a tutela della salute psicofisica dei dipendenti, ma anche dei clienti e a tutela della stessa immagine aziendale.

Napoli, 13/04/2023

Coordinatori RRSSAA UNISIN

Area Napoli e Provincia