



Notizie

UILCARIGE

Notiziario a cura della UILCA BANCA CARIGE

P.zza Soziglia 12/7 16123 Genova Tel. 010 2472989 Tel. 010 2473004 Fax 010 2545774 info@uilcarige.it www.uilcarige.it



Alle Iscritte e agli Iscritti

UILCA BANCA CARIGE

EDIZIONE STRAORDINARIA

• I CASSIERI DI LATTA •

Sta

diventando sempre più diffusa l'installazione nelle nostre filiali delle casse automatiche, note anche con l'immane dizione anglosassone cash-in, che permetterebbero alla clientela di effettuare diverse operazioni, soprattutto di versamento, sia di contanti, sia di assegni, senza fare la coda allo sportello tradizionale (dicono taluni).

La storia cominciò nella lontana estate del 2009. All'inizio furono installate una quarantina di casse automatiche e altrettanti lavoratori interinali svolsero le mansioni di cassiere per circa quattro mesi.

I cassieri, ufficiali o di ruolo (come preferite), che erano stati temporaneamente liberati dalla loro mansione, vennero destinati a educare la clientela che si dimostrava recalcitrante all'uso delle macchine.

Direttore ha visto? Anche quel cliente si è rifiutato di usare il cassiere di latta.

Storie! Bisogna obbligarli a usare solo il cassiere di latta. Insista e vedrà che non lo servirà più quel cliente recalcitrante. Diamine!

Scusi, lei che sa tutto: non lo servirò più io o non lo servirò più la banca?



A distanza di tre anni assistiamo adesso a una nuova ondata di installazioni; questa volta l'approccio si dimostra molto più aggressivo. Sarebbe, infatti, che gli ordini dall'alto siano, più o meno, i seguenti:

- I clienti devono usare i cash-in;
- I cassieri devono fermamente invitare i clienti a usare il cash-in;
- A fronte di eventuale insistenza dei clienti, i cassieri devono rifiutarsi di eseguire le operazioni.

Sembrano, in versione riveduta e corretta, le tre leggi della robotica di Asimov!

Tutto è ovviamente lasciato poi al buon senso dei colleghi cassieri, così che la Direzione può facilmente affermare di aver fornito le istruzioni d'uso più idonee

affinché i clienti usino il più possibile le casse automatiche, e quei poveretti dei cassieri restano con il cerino in mano; infatti nessuno dice cosa

succede se un cliente, a causa delle insistenze ordinate dall'alto, decidesse di chiudere il conto e cambiare aria! Il buon senso dovrebbero usarlo soprattutto i dirigenti che, evidentemente, ne hanno più degli umili impiegati, e invece sembra che presiedano le riunioni organizzate sul territorio per divulgare il verbo in modo rigido e dogmatico.

Le cose dette in quelle riunioni, ci risulta, illustrano a grandi linee il progetto che prevede tra l'altro un cambio di mansione degli attuali cassieri, scalzati dal loro attuale lavoro dalle macchine (sembra un film di fantascienza oppure fa tornare alla memoria il movimento del luddismo della prima industrializzazione – anche se noi non crediamo né utile né opportuno trattare i cash-in alla stregua dei telai tessili fracassati dai lavoratori disoccupati). Cercando di essere pragmatici e dando per scontato che la via intrapresa sia quella descritta, auspichiamo che l'inevitabile cambio di mansione avvenga gradualmente e abbiamo chiesto alla Direzione che questo passaggio sia accompagnato da un percorso formativo, in tutti i casi in cui i colleghi si trovino nella condizione di non operare in altri ruoli da diverso tempo o comunque siano assegnati a un ruolo mai svolto prima.

Restano ancora diversi problemi da affrontare e risolvere. Così com'è oggi la situazione, ci sentiamo di affermare che il progetto non sembra ancora funzionale ai suoi scopi per diversi motivi:

- I cash-in sono inaffidabili:
 - A volte non rilasciano la ricevuta/contabile del versamento;
 - Non prendono più di un certo numero di assegni;
 - Rifiutano spesso le banconote (forse perché logore) anche quando apparentemente non presentano problemi rilevanti;
 - Vanno in blocco e solo con l'intervento di un tecnico esterno possono ripartire (l'intervento remoto è possibile ma sembrano essere più le volte che non porta risultati utili rispetto a quelle in cui risulta determinante);
 - Appena installate, si rompono componenti vitali (scheda madre, carrello banconote, ecc.);
- I cash-in sono poco pratici: molti modelli sono ancora dotati di un unico cestino di raccolta dove

si mescolano contanti di tutti i tagli e assegni Carige e altre banche in una vera e propria rinfusa, imponendo in seguito ai colleghi una quadratura poco funzionale;

- I cash-in non sono anche erogatori come quelli presenti in altre banche;
- I cash-in, ma sarà per precisa scelta aziendale, sono collocati negli stessi locali delle casse tradizionali, quindi non utilizzabili fuori orario di sportello e ciò genera nei clienti il dubbio sul perché mai dovrebbero utilizzarli una volta che devono comunque entrare in banca e possono quindi essere serviti nel modo a loro usuale,
- I clienti si dimostrano più restii del previsto;
- L'effetto boomerang su eventuali disservizi è molto, ma molto, più forte rispetto ai problemi che potrebbero sorgere durante o dopo un'operazione tradizionale: infatti i clienti che non hanno, ad esempio, ottenuto la loro ricevuta (pare capiti più spesso di quanto si possa immaginare) si rifiutano di ripetere l'esperienza;
- I cash-in sono piuttosto "schizzinosi": le banconote risultano spesso troppo nuove o troppo logore con il risultato che vengono rifiutate, e se il cliente insiste...si blocca tutto!
- I cash-in, inoltre, sono "cassieri" estremamente puliti, così se il versamento è effettuato da clienti che per mestiere devono toccare grasso, unto, olio, ecc., quest'ultimi incontreranno quasi sicuramente problemi a farsi accettare le banconote...così sembra che benzinai, meccanici, carrozzieri e compagni non riescano a utilizzare i cash-in senza incontrare difficoltà (può darsi che tutto ciò faccia sorridere, ma queste sono episodi reali, se poi pensiamo che sono proprio quelli i soggetti che maggiormente versano contanti...).

Sorge un dubbio: la Direzione è al corrente di tutti questi problemi? Oppure, come purtroppo dobbiamo spesso constatare, nessuno ha il coraggio di riferire in alto la realtà delle cose (magari perché teme una bella "lavata di capo")? Oppure, ma speriamo proprio che non sia il nostro caso, si insiste pervicacemente sulla stessa strada senza porre correttivi?

Ipotizziamo che già soltanto la montagna di casistiche sopra accennate possa costituire un freno ad una implementazione selvaggia.

Ma ammettendo pure che, magicamente, tutti i

problemi tecnologici si risolvano, che tutto cominci come d'incanto a filare liscio. Cosa succederebbe?

In ogni caso **auspichiamo fortemente che si consideri l'installazione dei cash-in, al massimo, nella filiali medio-grandi** dove prenderebbero il posto di una delle tre o più casse esistenti.

Inaccettabile sarebbe invece, come abbiamo recentemente letto, **pensare ad una installazione in filiali da tre e addirittura due colleghi!**

Ve lo immaginate il collega che resta solo e che a fargli compagnia avrebbe un "cassiere di latta"?

Che cosa succede nel caso il collega sia impegnato al telefono, o in una lunga operazione di consulenza?

E in caso di rapina (magari con sequestro)?

E se il collega deve recarsi "in bagno"?

E se è colto da malore?

E se deve prendere un permesso durante la giornata?

E se per caso "osa" uscire per fare colazione?

E quale considerazione può ricevere dalla clientela un collega "posto a guardia di un cassiere di latta", che diventa a questo punto il suo unico sottoposto (o no)?

La Uilca è sempre stata critica verso gli sportelli "monodipendente", e nei tempi passati si è sempre cercato di contrastare i progetti aziendali in materia, rendendo "eccezionale" la filiale con un unico

collega): forse sarà necessario chiarire (!!!) che il **"cassiere di latta" non è assolutamente equiparabile a un dipendente in carne e ossa?**

Purtroppo esistono invece già oggi casi di filiali con solo due casse, interessate al progetto o addirittura con cash-in già installato, dove è stato detto che uno dei due cassieri, finita la fase di "educazione" della clientela, sarà destinato ad altre mansioni.

Vista l'importanza della questione e le notevoli ricadute che potrebbero esserci su moltissimi colleghi, sia direttamente, sia indirettamente, abbiamo chiesto lumi all'azienda e la risposta è stata che assolutamente non è previsto e nemmeno è allo studio l'installazione di un cash-in nelle filiali piccole, da due/tre colleghi...al momento (e quel "al momento" pronunciato in coda alla dichiarazione ci ha fatto venire i brividi!)

Stiamo svolgendo una mappatura delle situazioni già esistenti (in modo ufficiale o ...strisciante) e per questo abbiamo bisogno della vostra collaborazione attiva.

Torneremo sull'argomento in tempi brevi, perché riteniamo di essere di fronte ad una vera e propria "rivoluzione" del modo di intendere il lavoro del cassiere e del bancario in generale, e crediamo che la questione non possa assolutamente essere liquidata come uno dei tanti cambiamenti spiccioli che ogni giorno vengono introdotti in Banca Carige. Ben altra è la portata, ben altre le conseguenze, fisiche e psicologiche, che graverebbero sui colleghi.

MEGLIO STACCARE LA SPINA

Le confessioni di un cassiere di latta

Bei tempi quelli. Tutte quelle carezze, quelle attenzioni, quelle gentilezze. E poi, quei profumi...Quelle belle ragazze (le hostess interinali) che mi volteggiavano attorno e mi sfioravano delicatamente il pancino.

A volte mi facevano persino un po' di solletico, ma era un gran piacere...

Un brutto giorno, però, le manone di un gigantesco cassiere hanno cominciato a frugarmi dappertutto. Che dolori, che imbarazzo. E che tristezza.

Quasi tutti i giorni lo stesso trattamento e le stesse umiliazioni.

Una prepotenza, un'arroganza, peggiore di quella dei clienti .

Io lo so perché. Ho sentito dire che gli impiegati, soprattutto i cassieri, non ci vedono di buon occhio, perché temono di essere sostituiti da noi e rimanere senza lavoro. Poverini, mi fanno quasi pena, anche se quel gigante con le manone è proprio insopportabile. Io, però vorrei tranquillizzarli.

Tanti tanti anni fa arrivò, anche lui dall'estremo oriente, papà Kesh Out (molti lo chiamano Bancomat). All'inizio fu accolto con sospetto e preoccupazione ma dopo un po' di tempo tutti si sono abituati alla sua presenza ed ora lo considerano uno di famiglia. I clienti, poi, l'adorano. Non ne possono fare più a meno. Certo, per me è diverso...io sono anni luce davanti a lui, come dire: mi sono evoluto...eppure mi guardano storto.

Mi detestano. Non mi usano volentieri. Dicono che sono troppo complicato e che mi ammalo troppo spesso. Non ne posso più di tutte queste critiche. Poi ci si mettono anche i cassieri, timorosi di perdere il loro lavoro. E' un inferno, sgobbare per ore e ore, ingerendo assegni e banconote. Alle volte sono talmente sporche che le sputacchio in faccia al cliente. E allora, apriti cielo, interviene il cassiere, il direttore, gli altri clienti.

Nel parapiglia generale, mentre sento l'astio di tutti crescere nei miei confronti, penso che sarebbe meglio staccare la spina...per sempre.

Saluti.

Kesh in

La banca pensa ai "cassieri di latta" così:

Prego signora,
in cosa posso



Al momento ci sembrano più così:

'ngiorno, io le faccio il
versamento
(se ci riesco),
lei mi darebbe un po'



Uilca Banca Carige

Tel. 010 2472989 Fax 010 2545774

Responsabile: Mariateresa Ruzza 3346738978

Dirigenti Sindacali e RSA

Uffici sede e ICT

Di Giorgio Giuseppe Svil. rete extra lig.
Grozio Riccardo Polo Ge 3450125494
Guerra Orietta 3346738972
Rossi Patrizia ICT 3495183221
Schenone Maura I C T 3495094803
Sesenna Stefano Svil.Sis./Cont. 0105792956
Testa Claudio Gest.Sist.C.Dip. 0105794864

Agenzie Genova e Provincia

Assandri M.Beatrice Ag. 7 3472516500
Biasizzo Renato Ag. 18 3495240211
Corte Mauro Ag. 23 Ge 3494761810
Lanata Patrizia Ag.29 Ge 3924386410
Montanaro Daniele Ag. 3 Ge 3931620014
Pastorino Massimo Ag. 58 Ge 0103852276
Strano Maria Pia MKT U/Pianificazione Comm.

Agenzie Savona e Provincia

Del Soldato Stefano Fil.C.Mon.te 019506222
Mariano Bruno Fil. Finale Ligure 0199695547

Agenzie Imperia e Provincia

Smeraldo Paolo Fil.S.Stefano al Mare 0184484258

Agenzie Fuori Liguria

Alberti Sabrina Ag. 2 Brescia 0303702626
Bologna Maria Fil. Latina 0773466734
Castronovo Mario Fil. Ancona Ag. 3 072070256
Castelli Piero A.T.E.Romagna 0516563021
Chinellato Stefania Fil.Noale 0415897611
Chirichiello Dionigi Fil. Fondi 504 0771515937

Chirico Patrizia Fil. Treviglio 036349388
Collura Alfonso Cons.Imp. PA 0916097948
Cordaro Calogero Carlo Ag. 1 Palermo 3888590634
D'Anna Antonino Sede Perugia 0755063311
De Vidi Fanni Fil. Milano Ag. 7 0248713292
Falcioni G.Vincenzo Fil. Viterbo 0761340470
Ferralasco Stefano Fil. Portofino 3470387396
Galifi Francesco Fil.Pal.zo Adriano 0918349048
Gallo Stefania Fil. Padova 3402982084
Ghera Fabio Ag.4 Roma 0679342080
Luchini Mauro Fil. Grugliasco 011784875
Lanati Roberto Fil.Casteggio 0383890322
Massini Fabio Ag. 5 Firenze 0553423211
Pagani Sergio Sede Milano 0288185011
Paganini Marco Fil. Saronno 0296248458
Palermo Salvatore Fil.Inverigo 3936711687
Polizzi Fabrizio CFI Palermo 0916097948
Salibra Marco Valerio Sede Perugia 0755063311
Sgarzi Stefano A.T.E Romagna 0516563021
Tarini Claudio Ag.1 Padova 3485819873
Trentin Giuseppe Sede Venezia 0415496511
Tresoldi Stefano Fil. Alghero 0799733054

Commissione Mensa

Montanaro Daniele Ag. 3 Ge 3931620014

Responsabili Sicurezza

Minicucci Claudio Fil. Trecate 0321777431
Moio Fiorenza Ag:13 010594453

Sezione Quadri

Cassaro M.Laura Large Corporate 0105792216
D'Ippolito Alessandro Fil.Sora 0776820811 334719335