

Pop. Bergamo la direttiva per fare coda

BERGAMO - Una direttiva impartita dall'alto ai capi filiale, perché aumentino i tempi d'attesa nelle poche casse aperte e incentivino così i clienti a impiegare i cosiddetti ATM Evoluti, gli sportelli elettronici che assommano al Bancomat le normali funzioni bancarie. E' quanto segnalano le rappresentanze sindacali aziendali Fabi-BPB Spa che, orologio alla mano, hanno cronometrato nei giorni scorsi la durata delle file nella sede centrale di piazza Vittorio Veneto: giovedì 30 superavano la mezz'ora. La vicenda è al centro

di un comunicato emesso ieri, secondo cui in realtà la clientela preferisce il contatto personale con i cassieri e «non condivide questa politica visto che, nonostante l'utilizzo della macchina, le spese di tenuta conto non vengono diminuite». Per la Fabi, visti gli scarsi risultati conseguiti nel primo anno di sperimentazione, l'istituto avrebbe deciso di esercitare «continue pressioni» emanando «precise disposizioni per aumentare le attese alle poche casse che rimangono aperte, in modo da costringere i clienti a utilizzare la macchina. Anche perché il progetto prevede un grosso investimento economico». Paradossalmente, nel tentativo di raggiungere i numeri auspicati dal management, diverse transazioni verrebbero eseguite forzatamente dagli stessi dipendenti, costretti alla fine a subire «le ire dei clienti giustamente esasperati dalle lunghe attese». Solidarizzando con i cassieri, presi di mezzo tra le direttive dall'alto e l'ira dei clienti, il sindacato conclude con l'auspicio di «un pronto ritorno alla politica commerciale tipica di una banca popolare: la piena soddisfazione del cliente».