



**Ai
Sindacati Autonomi Bancari
FABI**

LORO SEDI

PROTOCOLLO: **1360/K/965- GLB/mm**

ROMA, LI **21 dicembre 2016**

OGGETTO: **CONVEGNO NAZIONALE FABI - VIOLENZA ALLO SPORTELLLO**
Firenze, 16 dicembre 2016

I recenti e reiterati episodi riscontrati agli sportelli bancari e, in particolare, l'aggressione subita da una Collega, al proprio posto di lavoro in una filiale, proprio in quel di Firenze, testimoniano che si è superata la soglia del livello di esasperazione da parte di taluna clientela, ma soprattutto che i Dipendenti bancari sono ingiustamente colpevolizzati come responsabili delle situazioni di crisi del contesto economico e delle conseguenti perdite subite dagli utenti del sistema bancario.

In questo ambito non poche responsabilità sono in capo agli organi d'informazione che, nella semplificazione mediatica, hanno contribuito a mettere i bancari al centro del bersaglio.

Nulla di più sbagliato e di più pericoloso.

Di qui la necessità di tornare su un tema arcinoto, ma che continua a generare incomprensioni e tensioni. Per questo il Dipartimento nazionale SALUTE e SICUREZZA della FABI ha voluto richiamare nuovamente l'attenzione degli addetti ai lavori, delle istituzioni e della pubblica opinione sul problema della violenza allo sportello bancario, trasversale a molte altre attività commerciali a contatto con il pubblico nel settore terziario.

“Violenza”, una volta prerogativa soprattutto di malviventi, mentre adesso la categoria deve fare i conti anche con la rabbia e la violenza della clientela di comuni cittadini.

Che cosa sta succedendo allo sportello bancario, un tempo giudicato come luogo protetto e sbocco lavorativo privilegiato?

La perdurante crisi economica, con le sue dirette conseguenze sulla vita e benessere delle famiglie, ha ingenerato tensioni ed esasperazioni crescenti che non di rado, purtroppo, sfociano in aggressioni verbali, minacce e violenze contro i lavoratori delle banche, trasformati da “biglietti da visita” per la clientela a presunti primi attori e responsabili del “vulnus reputazionale”, che la condotta scellerata di taluni banchieri ha inflitto al settore del credito nel suo insieme.

La contiguità dei bancari con l'introito e l'esborso del denaro e la concedibilità dei prestiti fanno il resto, facendoli apparire come dei "re di denari" al servizio di altrettanti spietati "paperoni".

Tutto questo contribuisce a far diventare i bancari nell'immaginario collettivo come terminali e complici di un sistema corrotto e iniquo, dominato dai poteri forti.

"Liberatoria", quindi, secondo certi media e certi soggetti politici la ribellione al sistema e ai suoi operatori.

Occorre anche rilevare che non di rado, poi, in occasione di acute situazioni di crisi, molti utenti si sono sentiti traditi dal rapporto con il proprio bancario di fiducia che, a sua volta è vittima e non artefice di questo infernale circuito.

Su tutta questa complessa e senza dubbio attuale materia, si sono confrontati numerosi Dirigenti Sindacali FABI, provenienti da tutta Italia, con esperti e ricercatori, come Fulvio Fornaro, Medico Competente e Presidente di Sail 626, come Massimo Principi, RSPP e componente del Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Intesasanpaolo, Bruno Amici, Segretario Generale AIPros, Franco del Conte, RSPP e componente del Direttivo AIPros.

Tutti hanno convenuto che gli eventi rapina e aggressione sono a tutti gli effetti contemplati tra i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, rischi esogeni di carattere psicosociale, che richiedono risposte adeguate sia sul piano formativo sia su quelli preventivo e di supporto successivo all'accadimento degli eventi stessi.

Non poteva certamente mancare la voce delle parti in causa, come l'Abi, con Angelo Giuliani, dell'ufficio Relazioni sindacali e Diritto del lavoro, come la Commissione Sicurezza FABI delle BCC, con Stefano Tassi, che si sono trovati perfettamente d'accordo sull'essenzialità della formazione dei lavoratori per prepararli ad affrontare e gestire tali situazioni.

"Sono imprescindibili anche gli sforzi congiunti dei datori di lavoro, Lavoratori e delle istituzioni per migliorare il clima, la salute e il benessere delle Persone al lavoro" – ha insistito Tassi.

Mali Scarcella, psicologa del lavoro e delle organizzazioni, ha sottolineato che non solo l'aggressione fisica, ma anche la violenza verbale, non di rado "interna", perché perpetrata da superiori gerarchici, costituiscono rischi per la salute ed il benessere fisico dei lavoratori.

Le ha fatto eco Fiorisa Lentisco, ricercatrice Inail, che ha richiamato l'attenzione degli attori – banche e sindacati – sull'indispensabilità di corsi formativi con metodologie nuove e adeguate per gestire gli "utenti" aggressivi, suggerendo anche un codice di comportamento a tutela del dipendente da parte dell'azienda.

Loris Brizio, responsabile del Dipartimento nazionale Salute e Sicurezza della FABI nel suo intervento ha proposto, quindi, una sintesi sul tema, denunciando inoltre il fatto che esiste una mentalità diffusa che vede i bancari come delle "figure negative".

Il tutto enfatizzato dai media nelle realtà più tormentate del settore, dove i bancari vengono indicati come antagonisti della gente comune, alimentando ulteriori tensioni e conflitti.

Compito del sindacato, e della FABI in primis, come suole ricordare il Segretario Generale Lando Maria Sileoni, è fare corretta informazione verso l'esterno e intervenire all'interno delle aziende sviluppando azioni, confronti e accordi che tutelino tutti gli operatori.

Nel concludere i lavori, infine, l'intervento di Luca Bertinotti, Segretario nazionale FABI, ha voluto richiamare l'attenzione di tutti sulla innegabile ed emergente attualità della tematica trattata dal convegno, richiamandone il carattere di assoluta indifferibilità.

“Nello sforzo di governare il cambiamento, ai noi certamente compete il ruolo di tutelare al massimo tutte le lavoratrici e i lavoratori bancari”.

Questo compito può essere meglio e più incisivamente svolto se in stretto contatto e condivisione con tutti gli attori coinvolti, aziende bancarie innanzitutto.

Prova ne è anche il pressante invito rivolto alle banche e agli esperti per questo convegno di Firenze.

“Ora dovremo saper diffondere le idee, le discussioni e le proposte che sono scaturite in questa giornata di lavori, per creare maggiore consapevolezza e migliore cultura della dignità e della tutela dell'incolumità e della sicurezza dei Lavoratori”.

LA SEGRETERIA NAZIONALE



Handwritten signatures of the national secretariat members, including Lando Maria Sileoni, Luca Bertinotti, and others.