

Poste aperte anche in zona rossa, sicurezza per clienti e dipendenti

Nico Casale

«La pandemia è un fenomeno che ha degli impatti importanti anche nelle dinamiche sociali, ma che noi abbiamo cercato di governare, mantenendo sempre le sedi aperte». Traccia un bilancio, a un anno dallo scoppio della pandemia, Marcella Ricci, direttrice provinciale della filiale di Salerno di Poste Italiane, che conta 141 uffici postali dei 288 presenti nel Salernitano. Tra le altre cose, «nelle sedi direzionali - sottolinea - è stata attivata un'attività di screening preventivo per i dipendenti aderenti».

Che anno è stato quello appena trascorso?

«Un anno sicuramente complicato, pure per le relazioni umane. Poste Italiane è anche un punto di incontro per i nostri clienti. Andare all'ufficio postale, nello stesso giorno e nella stessa ora nell'ambito della settimana, è un'abitudine tipica soprattutto del Meridione. Quello che è successo è un fenomeno che ha degli impatti importanti anche nelle dinamiche sociali, ma che noi abbiamo cercato di governare, mantenendo sempre le sedi aperte. Abbiamo avuto una piccola riduzione a marzo dello scorso anno, ma garantendo un'apertura su tutto il territorio nazionale e in provincia di Salerno ancor di più in quanto c'è stata una importante adesione da parte del personale di Poste Italiane. Perciò, un grande ringraziamento va ai colleghi che lavorano con me. Con tutte le difficoltà, ogni mattina, ogni dipendente di questa provincia si reca al lavoro per dare un servizio e dei prodotti alla popolazione».

Come è cambiata l'organizzazione degli uffici postali?

«Sin dall'inizio, abbiamo adottato le indicazioni statali e siamo andati verso la massima tutela. Inoltre, abbiamo previsto la possibilità per i clienti di avere rapporti telefonici per attività di caring con i nostri consulenti perché non si sentissero abbandonati, perché i loro investimenti, le loro necessità di finanziamento potessero essere garantiti anche a distanza. Tutto questo fa il paio con il programma di digitalizzazione del Paese. Penso alla modalità di pagamento codice che consente di pagare avvicinando il cellulare, evitando passaggi di denaro o di documenti tra cliente e operatore. Una modalità covid free che stiamo promuovendo anche agli esercizi. Agli esercenti forniamo, gratuitamente per quest'anno, la possibilità di aderire al servizio e non pagano né commissioni, né canone. Poi, c'è il pagamento anticipato delle pensioni per garantire uno scaglionamento ancor più meticoloso. Questo mese pagheremo le pensioni di aprile dal 26 marzo, prima della Domenica delle Palme».

Quali sono i timori dei clienti che registrate più di frequente in questo periodo?

«La loro principale preoccupazione è la sicurezza e la stabilità economica. Da parte nostra, c'è sempre rassicurazione in termini di garanzia delle liquidità e di proposizione dei migliori prodotti di finanziamento e di investimento».

Durante gli ultimi dodici mesi si sono registrate code davanti agli uffici postali

«Assolutamente sì. È un fenomeno che abbiamo registrato soprattutto negli uffici più grandi perché, tra i 141 uffici postali che gestisco, le dinamiche sono state differenti. Da marzo dell'anno scorso, proprio perché si creavano assembramenti esterni, insieme con prefettura, forze dell'ordine e sindaci del Salernitano, si è ragionato sull'opportunità di avere dei volontari che ci aiutassero nella gestione graduale all'ingresso dell'ufficio postale. Man mano, questa cosa si è autoregolamentata per poi diventare un problema nuovamente dopo l'estate. Quindi, abbiamo dovuto riorganizzarci in alcuni casi. Nelle giornate in cui c'è maggiore affluenza, infatti, abbiamo previsto la presenza di una guardia giurata che garantisca un'affluenza più regolamentata. Poi, ci sono le forze dell'ordine cui va il mio plauso perché ci danno una grossa mano. È importante, però, al tempo stesso, che ci sia anche il buonsenso del cittadino»