



GRUPPO INTESA SANPAOLO

Ci sono giunte diverse segnalazioni su messaggi arrivati dai Capi Area ai Direttori, e dai Direttori ai Gestori, riguardo la gestione dei reclami inoltrati dai clienti per “difficoltà di contatto con le filiali”. Nei messaggi, in breve, si sollecitano i colleghi a tenere accesi i cellulari aziendali sia in filiale che in smart working, e viene detto che tali reclami verranno monitorati direttamente dal Responsabile di Banca dei Territori. Lasciateci dire che, se quest’ultima precisazione serve per far pressione sui colleghi, è davvero “un po’ triste”.

### **La difficoltà non è tenere acceso il cellulare aziendale, ma riuscire a rispondere!**

Perché magari mentre suona il cellulare i colleghi sono già al telefono sulla linea fissa, stanno parlando di persona con un cliente, oppure stanno gestendo i numerosi messaggi che arrivano tramite internet banking e mail, o addirittura stanno cercando di calmare un cliente alterato...e potremmo continuare così.

L’idea, poi, di continuare a rispondere continuamente al telefono durante un appuntamento, come suggerito da qualche responsabile, non ci sembra convincente né professionale!

### **Certo possiamo richiamare il cliente! Quando però?**

Perché sappiamo tutti che i carichi di lavoro in questo periodo sono elevatissimi, mentre i colleghi presenti in filiale sempre meno, tra astensioni obbligatorie per Covid, ferie forzate e uscite per esodo.

Poi aprendo l’App Intesa Sanpaolo nella sezione “Parla con noi” troviamo un numero verde inesistente cui risponde il fischio di un fax...

## **PERCHE’ LE CARENZE ORGANIZZATIVE DEVONO SEMPRE RICADERE SUI COLLEGHI?**

**Fisac-Cgil**

**Direzione Regionale Milano e Provincia**