



---

Ce lo siamo chiesti assistendo al sorprendente entusiasmo con cui un altissimo numero (assai superiore alle attese) di colleghi ha deciso di aderire al fondo esuberi.

Ce lo siamo chiesti anche osservando il morale a terra dei colleghi che per motivi anagrafici o previdenziali non sono riusciti ad approfittare della finestra di uscita.

Insomma, qualche dubbio su una eventuale risposta affermativa ci è venuta. E siamo andati a chiederci il perché di questi dubbi.

### **ORGANICI**

Tutte le filiali sono pesantemente sotto organico, essenzialmente a causa dei tanti colleghi fuorusciti per esodi o pensioni e non adeguatamente sostituiti.

I gestori base sono divenuti ormai introvabili e molte filiali sono nell'impossibilità di assicurare il servizio di cassa, con conseguenti gravi disagi per la clientela, per il personale e per le filiali limitrofe dotate del citato servizio. A questa incontrovertibile ed ineluttabile carenza di personale non è seguita una contestuale analoga riduzione dei carichi di lavoro, anzi! Le filiali, tra mille difficoltà, si sono dovute far carico, oltre che del lavoro ordinario, anche di quello straordinario: a cominciare dai finanziamenti per l'emergenza COVID-19, con il loro corollario di report quasi quotidiani e solleciti infiniti, per passare alle varie sospensioni delle rate di mutui e prestiti, ed approdare, ciliiegina sulla torta, ai finanziamenti Inarcassa. E come non tener conto delle continue pressioni subite dai colleghi in accoglienza clienti, che troppo spesso sfociano nell'insulto, nella minaccia, talvolta addirittura nell'aggressione, con continue richieste di intervento da parte delle Forze dell'Ordine?

Ed a proposito di pressioni...

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

Il messaggio che ci sentiamo ripetere ad ogni inizio mese da oltre un anno è: "questo è un mese cruciale e decisivo per il raggiungimento degli obiettivi annuali". A questa affermazione seguono l'invariabile pletora di messaggi riguardanti la Tutela (ormai mantra ed ossessione per il nostro Gruppo).

Le ormai innumerevoli riunioni settimanali (praticamente spesso pluri-quotidiane), che coinvolgono tutto il personale della filiale già ridotto ai minimi termini per le circostanze citate, non fanno che sottrarre tempo prezioso alla proposizione commerciale ed alle numerose altre attività. Ed ossessiva è la ripetizione, giorno dopo giorno, sempre degli stessi concetti: l'applicazione del metodo, il passo giornaliero riguardo la Tutela, il volume di flusso netto gestito. Peccato che non ci si renda conto che l'aumento delle pressioni commerciali non comporta una maggiore motivazione e coinvolgimento del personale. Anzi, demotiva colleghi già allo stremo, con conseguente ed inevitabile peggioramento dei risultati commerciali.

Si è arrivati al punto di pretendere che vengano fissati degli appuntamenti sulla Tutela condivisi, in video conferenza, con i clienti, lo specialista ed il Direttore di Area. Addirittura, si richiede che il Gestore, il giorno precedente l'appuntamento,

debba condividere con lo Specialista l'approccio da avere con il cliente. In molti casi, per quanto riguarda gli strumenti finanziari, oltre all'impostazione dell'approccio, si fa esplicito pressante riferimento ai prodotti da collocare prima dell'incontro con il cliente. E allora la domanda è: come si fa a predisporre una proposta che vada incontro alle esigenze assicurative e finanziarie del cliente senza che questi sia presente per manifestare le proprie necessità? Come viene considerata, o meglio non considerata, la professionalità del Gestore che viene, di fatto posto sotto Tutela? E quanto tempo viene sprecato in questo modo?

A tutto ciò dobbiamo aggiungere il fatto che i Gestori non sono ormai più in grado di gestire la propria agenda che è sommersa, senza alcun tipo di filtro, da incontri fissati autonomamente da clienti e da non clienti (spesso per richieste banali risolvibili in autonomia) e dalla FOL che frequentemente fissa appuntamenti di soli quindici minuti per questioni che ne richiederebbero il quadruplo, creando accavallamenti, disagi e potenziali reclami. Bisognerebbe avere una maggiore attenzione per il prezioso e difficilmente sostituibile "capitale umano" e far cessare ogni forma, diretta o indiretta, frontale o subdola, di pressione commerciale, ai fini di un ormai necessario rasserenamento del clima di filiale. Per impedire il mancato rispetto della dignità personale e professionale dei colleghi, andremo a segnalare tramite i canali ufficiali a disposizione, tutti gli episodi di cui verremo a conoscenza.

### **PULIZIE E SISTEMI DI PROTEZIONE**

La pandemia continua ad avere un forte impatto sulla vita, lavorativa ed extra-lavorativa, di ognuno di noi. E quali sono le misure assunte dalla prima banca italiana per ridurre il pericolo sul personale? Le agenzie hanno, mai come ora, necessità di pulizie approfondite per ridurre il rischio di contagio a tutela della salute di colleghi e clienti. Peccato che gli addetti alle pulizie, nelle poche ore che hanno a disposizione, non riescano neppure ad assicurare un decente normale servizio di pulizia quotidiana. Segnalata la circostanza alle funzioni preposte, si ottiene faticosamente un temporaneo aumento delle ore a disposizione con conseguente temporaneo miglioramento del servizio di pulizia, per ripiombare dopo poche settimane nella stessa identica situazione di partenza. Questo iter si ripete fino a che, inevitabilmente, vista la scarsezza dei risultati, ci si stanca di segnalare e ci si rassegna alla situazione quo ante.

Altra scelta incomprensibile, **superata in questi ultimi giorni grazie alle incessanti pressioni delle OO.SS., dopo quasi un anno dallo scoppio della pandemia**, era stata quella di dotare di barriere di plexiglass nonché la promessa di mascherine FFP2 soltanto alcune delle figure presenti in filiale, pretendendo, però, che tutto il personale indistintamente incontri la clientela per la proposizione commerciale, di fatto incrementando i rischi di diffusione del virus.

La situazione insomma non è più sostenibile. E allora ritorniamo alla domanda iniziale:

### **"INTESA SANPAOLO È VERAMENTE IL MIGLIOR POSTO DOVE LAVORARE?"**

*Roma, 11 marzo 2021*

**FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN  
RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO ROMA - LAZIO**