

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

19 marzo 2021

CHIAMATE INEVASE: RISPONDIAMO AGLI ACCORDI, NON SOLO AL TELEFONO

È tutto scritto in uno degli accordi che ci stanno maggiormente a cuore:

L'ACCORDO NAZIONALE SU POLITICHE COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO sottoscritto l'8 febbraio 2017 da ABI e OO.SS.

Ecco alcuni passaggi:

Le Parti intendono:

- **rafforzare la reputazione complessiva e la fiducia verso le imprese del settore** e valorizzare il ruolo fondamentale dei lavoratori;

- **individuare principi e valori che risultino di indirizzo e prevenzione per il miglioramento costante della qualità dei rapporti fra banche, personale e clientela e del clima lavorativo;**

- **affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile (...)** e che sia coerente con le finalità del presente Accordo;

- **diffondere (...) la cultura delle regole** e della prevenzione dei comportamenti eventualmente non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne

Le Parti si riconoscono nei seguenti principi e valori:

(...)

- **il rispetto della persona quale principio imprescindibile e condiviso cui orientare l'azione commerciale, da perseguire a ogni livello dell'organizzazione, attraverso soluzioni e modalità di lavoro finalizzate a favorire un clima aziendale positivo in cui (...) si rafforzino il rispetto e la professionalità e si migliori la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti;**

(...)

- **comunicazioni aziendali improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;**

L'accordo è firmato anche dalla nostra azienda; la stessa che oggi invia le liste di telefonate inevase con tanto di illuminanti istruzioni per correggere la grave mancanza di cui "proprio nel periodo in cui la nostra clientela aveva più bisogno" i colleghi di filiale si sono "vergognosamente" macchiati.

Se l'obiettivo è migliorare il servizio, non è certo l'ennesimo file lo strumento risolutivo, ma anzi l'ennesima incombenza incomprensibile che si aggiunge e che toglie tempo e risorse alla assolutamente condivisa necessità di offrire un buon servizio alla clientela.

Non aggiungiamo altro, è tutto chiarissimo.

Possiamo, però, proprio grazie a quell'accordo, segnalare il Responsabile "di comportamenti non conformi" e, a cascata, i co-responsabili a tutti i livelli dell'organizzazione.

Concludiamo sottolineando che:

"Le Parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi, rispettivamente, degli artt. 75 e 38, comma 2, del CCNL 31 marzo 2015."

Non chiediamo altro che il rispetto di ciò che è stato firmato da noi, con il vostro aiuto e le vostre segnalazioni, possiamo far aprire gli occhi a questa Azienda che fa finta di non vedere il danno che sta provocando ai colleghi, loro "preziosa risorsa".

19/03/2021

**COORDINATORI TERRITORIALI - TORINO E PROVINCIA
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL - UNISIN**