

Lo scorso "15 giugno alla 'Scheggia di vetro' di Milano si è tenuto l'evento di lancio di Isybank la banca digitale di Intesa Sanpaolo che si rivolge principalmente ai 4 milioni di clienti Intesa Sanpaolo interessati ad usare servizi innovativi esclusivamente online e sullo smartphone".

A distanza di quattro mesi siamo di fronte a una situazione molto pesante che sta gravando l'operatività sia delle Filiali Digitali che di quelle fisiche, già in difficoltà sia per effetto del carico di lavoro "ordinario" che per organici non adeguati.

Sono nell'ordine delle centinaia i clienti che quotidianamente si rivolgono alle Filiali Digitali e alle Filiali fisiche chiedendo spiegazioni e manifestando le proprie esigenze e il proprio disagio, spesso esternando e scaricando sui colleghi "tensione e malumore".

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo chiesto un incontro all'Azienda per analizzare lo stato di fatto per poi individuare soluzioni a favore dei colleghi sia di Filiale Digitale che della Rete Fisica e correttivi per la prossima migrazione, che impatterà un numero decisamente maggiore di clienti.

IN QUESTO CONTESTO DEVE ESSERE CHIARO CHE:

1- Le scelte organizzative dell'Azienda non possono e non devono essere scaricate sulle Lavoratrici e i Lavoratori;

2- Assistiamo a un esasperante ping-pong fra Filiale Digitale e Fisica, cui va posto tempestivamente rimedio da parte dell'Azienda perché rischia di tradursi in una conflittualità fra colleghe e colleghi quando la realtà è che si è tutti sulla stessa barca e il vero problema è come si è costretti a lavorare. Questo perché:

- troppo pochi sono stati i Colleghi di Filiale Digitale specificamente adibiti per far fronte a tale onda d'urto di telefonate della clientela, come testimoniato dalle tante chiamate "abbandonate" che, ci auguriamo, non impatteranno sulla valutazione del servizio reso;
- scarsa e inadeguata è stata la formazione dei Colleghi di Filiale fisica, costretti ora nei fatti a gestire una marea di clientela molto risentita e arrabbiata.

3- Vogliamo poter escludere che nei territori si verifichino tentativi di addossare le responsabilità alle lavoratrici e ai lavoratori, magari facendo passare il concetto che il problema sono loro che non sono capaci di gestire le "criticità" della clientela e non le modalità con cui l'Azienda sta realizzando una sua scelta organizzativa e di business.

Dalla prima banca del Paese, un'Azienda che ha realmente a cuore le "sue persone", ci aspettiamo quindi segnali concreti per risolvere problemi che in questi giorni si fanno sempre più pesanti, partendo da una moratoria sui risultati commerciali che inevitabilmente dovranno tenere conto dell'aggravio di lavoro ricaduto sulle filiali a causa delle discutibili scelte aziendali.

[qui il documento in pdf](#)