



## ANNO NUOVO, VITA VECCHIA: RIESPLODONO LE PRESSIONI COMMERCIALI

Accantonato finalmente il 2021, con tutte le problematiche che ben conosciamo e che le OO.SS. non hanno mai mancato di segnalare, siamo finalmente entrati nel 2022. Peccato che gli entusiasmi per l'anno nuovo sono stati subito raggelati dall'accoglienza riservataci dai vertici della nostra Direzione Regionale.

Nelle filiali della rete la fine dell'anno appena trascorso è stata caratterizzata da una forte carenza di personale: oltre alla pandemia, si è aggiunto l'improvvido diktat, diramato dall'Ufficio del Personale con mail da toni piuttosto imperativi, di ultimare le ferie non godute. Stesso dicasi per il periodo di inizio anno, caratterizzato dalla fruizione di ferie per i genitori che devono accudire i propri figli in attesa della riapertura delle scuole. Inoltre, con l'aggressività del Covid-19 in esponenziale aumento, si è moltiplicato il numero delle filiali chiuse e dei colleghi costretti a casa.

Il risultato è stato che le poche persone presenti nelle filiali hanno dovuto fronteggiare "l'assalto" legato agli accorpamenti e chiusure delle filiali, a problemi organizzativi e a problemi operativi, come le carte scadute, MyKey non funzionante, richiesta di giacenze medie, etc., rendendo di fatto impossibile qualsiasi proposito di programmazione commerciale. Con organici così forzatamente ridotti, infatti, i colleghi di nuovo sono stati costretti a decuplicare i propri sforzi per garantire alla clientela il livello di servizio che ci si attende da una banca come la nostra. Oberati da carichi amministrativi (inesistenti per i vertici) sempre più pesanti, spesso aggrediti da un'utenza esasperata e sottoposti a inaccettabili pressioni commerciali, a volte i colleghi si sono trovati a prendere delle scorciatoie, per togliersi dalla scomoda posizione di "osservati speciali", a volte commettendo errori puntualmente sanzionati dalla scure dei provvedimenti disciplinari, cui poco interessa la realtà nella quale maturano determinati comportamenti.

Per i nostri vertici tutto ciò non esiste: per essi, i contagiati non stanno aumentando in misura esponenziale; il nostro territorio non si sta avviando verso la zona arancione; la pandemia non sfiora i bancari; i clienti si presentano rispettosamente in filiale esclusivamente con appuntamento, con l'unico irresistibile desiderio di sottoscrivere una polizza di tutela. Già il 10 gennaio, dopo solo cinque giorni lavorativi (ripetiamo: cinque giorni lavorativi) nel nuovo anno, sono calati inesorabili i primi verdetti: le filiali non in linea con il budget vengono severamente additate, e già si procede con la programmazione di rigorosi percorsi di recupero. Sono ricominciate le solite riunioni, che stanno assumendo un ritmo ingiustificabile e che hanno come unico scopo quello di esercitare una indebita pressione sul personale della rete, con indicazioni imperative di otto appuntamenti al giorno, che non solo non ha un riscontro normativo dato che non vi è un numero minimo e/o massimo di incontri, ma rischia di rendere molto controproducente ed inefficace la proposizione commerciale, dato che la giornata lavorativa è di 7,30 ore e quindi la durata media di un incontro verrebbe notevolmente ridotta, al netto delle pause per igienizzare la postazione, per gestire l'afflusso della clientela, la sicurezza ed ordine pubblico, ma soprattutto la lavorazione delle pratiche che i precedenti appuntamenti hanno prodotto insieme a tutto il resto dell'attività amministrativa. Continua la richiesta ossessiva sulle telefonate inevase, addirittura chiedendo ai colleghi di recuperare le stesse **“anche pausa pranzo e anche oltre le 17:00”**, in violazione delle normative vigenti. Chiediamo inoltre che tutte le riunioni,

anche quelle che avvengono via Skype, siano svolte evitando di utilizzare la pausa pranzo o di andare oltre il regolamentato orario di lavoro.

Potremmo dire che siamo alla stesura, da parte della Direzione Regionale, di una doppia sceneggiatura di due film hollywoodiani “*Armiamoci e Partite*” e “*Appuntamenti....con il COVID-19*”.

Più forte di ogni pandemia, insomma, resiste a qualsiasi elementare evidenza l'errata convinzione dei vertici che questi comportamenti portino ad un incremento dei risultati. Per chi vive la vita di filiale ogni giorno, è invece ben chiaro che questi atteggiamenti irrispettosi degli sforzi dei colleghi è foriero solo di ulteriore stress, ansia e malessere, in un contesto generale di certo non sereno.

Il passaggio dal 2021 al 2022, insomma, non solo non ha magicamente annullato, come invece ritenuto dalle figure apicali della nostra regione, i numerosi problemi della rete già più volte evidenziati in precedenti comunicati, ma sembra anzi averli moltiplicati. Il nuovo anno sta già dimostrando (dopo soli cinque giorni lavorativi) l'inadeguatezza delle funzioni commerciali, capaci solo di reiterare quei comportamenti odiosi che le OO.SS. in passato hanno prontamente denunciato.

**È ora di dire BASTA!**

**BASTA a questo modo di indirizzare il lavoro!**

**BASTA a queste intollerabili pressioni commerciali!**

**BASTA con iniziative personali che violano accordi sottoscritti!**

*Non siamo più disponibili ad accettare questo tipo di interazione, e rinnoviamo l'invito a tutti i colleghi allo scrupoloso rispetto della normativa aziendale ed a segnalare qualsiasi comportamento prevaricatore.*

*Da parte nostra provvederemo a segnalare, attraverso i canali istituzionali previsti dagli accordi, ogni comportamento non rispettoso della dignità dei lavoratori.*

Roma, 19 gennaio 2022

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