



TRIMESTRALE? STESSA SPIAGGIA STESSO MARE!

Come da prassi ormai consolidata anche nell'incontro trimestrale del 29 luglio l'Azienda esprime forti resistenze a comprendere e ad agire di conseguenza sulle criticità che emergono sulla rete commerciale.

La prima emergenza sono gli **ORGANICI**, sempre più ridotti a seguito di esodi/pensionamenti e fragilità Covid. Chi è rimasto in filiale deve gestire **carichi di lavoro sempre crescenti** dovuti alla complessità di servizi dovuti alla clientela – superbonus e consulenza finanziaria nell'instabilità dei mercati a titolo di esempio – e **costanti e imperiture pressioni alla vendita**.

La penuria di gestori base, che si riverbera sui gestori e sull'equilibrio generale di filiale, porta a disservizi continui, sia nelle filiali piccole che rimangono sguarnite per settimane intere, sia nelle filiali più grandi, dove i pochi cassieri rimasti subiscono carichi di lavoro sempre più pressanti e con rischi operativi altissimi.

A fronte delle emergenze evidenziate l'Azienda si trincerava dietro la transizione digitale, dimenticando che, nonostante i passi avanti compiuti grazie all'impegno dei colleghi, esiste ancora un segmento di clientela che non possiede gli strumenti culturali e tecnologici per adattarsi al cambiamento.

Il cambiamento richiede non solo tempo, ma anche persone presenti nei luoghi dove la relazione con il cliente si esplica.

Alla domanda se sono previste assunzioni nella nostra rete è stato rispostoUNO STAGISTA!

Sul tema delle **PRESSIONI COMMERCIALI** non sono più tollerabili le continue richieste di spiegazioni su quanto fatto o NON FATTO negli incontri programmati, nonostante gli esiti inseriti in agenda come da modello di servizio, o i richiami che vedono coinvolti talvolta anche le funzioni del personale, pure se "camuffati" da colloqui collaborativi, se non si raggiungono i risultati previsti.

Come sempre, l'Azienda riconduce a singoli comportamenti non corretti da segnalare, ma il clima generale è preoccupante e i colleghi/e sono esausti/e.

Altro capitolo dolente e costante è la **FORMAZIONE**: si è diffuso il messaggio distorto che la formazione flessibile in filiale può essere richiesta solo per 4 giorni (1 per trimestre) quando ogni collega, dovunque lavori, ha diritto a 8 giorni complessivi.

Laddove 4 giorni da concordare non siano autorizzati i **colleghi devono essere messi in grado di svolgere i corsi in filiale senza interruzioni di sorta**, ma assistiamo invece a una fruizione frettolosa e superficiale (e la modalità è già didatticamente poco efficace) anche su argomenti come

l'Antiriciclaggio, perché, come al solito, in primis VENDERE, e nei ritagli di tempo scorrere le pagine di Apprendo. Niente di nuovo sotto al sole, viene da dire, nonostante le continue denunce.

**CHIEDIAMO UNA FORMAZIONE ADEGUATA E DI QUALITA', LA CESSAZIONE DELLE SPINTE A
VENDERE PURCHESSIA E PROCESSI OPERATIVI EFFICIENTI**

Il benessere delle "nostre" persone passa da ritmi di lavoro che non abbiano contorni da catena di montaggio, da relazioni professionali chiare e rispettose della nostra professionalità, dalla qualità dei servizi e dell'assistenza che dovremmo garantire ai nostri clienti.

CHIEDIAMO ANCHE A TUTTI I NOSTRI COLLEGHI di non lasciarsi trascinare dal vortice del "va fatto" e segnalare immediatamente al proprio rappresentante sindacale ogni "invito" a qualsiasi tipo di pratica commerciale scorretta.

Pistoia 2 agosto 2022

Coordinamenti RR.SS.A Intesa Sanpaolo Area Pistoia e Lucchesia

Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin