

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

7 dicembre 2020

“quando le pensate aziendali hanno poca fortuna”

La settimana scorsa qualcuno ha pensato che a dicembre molti clienti vengono in banca per le scadenze fiscali e perché a Natale non si può restare senza soldi e quindi, anziché implementare gli addetti a questi servizi essenziali, ha deciso di eliminare l'accesso tramite appuntamento... così il caos e la tensione domineranno fuori e dentro le filiali dando vita ad un vero proprio incubo nel periodo pre-natalizio.

Ma come si può pensare di gestire il flusso spontaneo con gli uffici decimati dai casi di covid, le ferie da smaltire obbligatoriamente e la possibilità di attivare solo 5 steward per 60 filiali?!?

Impiegare una modalità organizzativa che inevitabilmente creerà assembramenti sulla porta delle filiali è pericoloso per la vita delle persone:

Pericoloso perché non viene rispettato il distanziamento sociale che è fondamentale per contenere la pandemia. Pericoloso perché la tensione sociale sfocia in quotidiane aggressioni verbali che le colleghe e i colleghi stanno subendo in questo periodo.

Ma questa non è l'unica pensata che ha danneggiato la vita delle lavoratrici e dei lavoratori:

Qualcuno ha pensato, proprio adesso e in piena pandemia, di spedire ai clienti una lettera per la sostituzione del bancomat (che scadrà magari tra due anni), così tantissimi si precipitano in filiale per farsi cambiare il bancomat e intasano la già traballante accoglienza delle filiali.

Ultimamente qualcuno ha pensato che, per migliorare il servizio ai clienti, sia fondamentale ascoltare chi lavora a contatto con i clienti e quindi saranno attivati dei “tavoli d lavoro” con i colleghi impegnati in prima linea per trovare nuove soluzioni.

Come OO.SS. sono anni che denunciavamo insopportabili carichi di lavoro, è diventato impossibile far fronte in maniera decente agli appuntamenti, alle mail, alle riunioni, alle telefonate, ecc...

Nel corso degli incontri trimestrali abbiamo sempre rappresentato queste difficoltà in maniera chiara e netta e crediamo che qualche pensatore dovrebbe smetterla di far finta di non sentire perché di soluzioni ne abbiamo sempre proposte in maniera seria e costruttiva.

Se l'azienda vuole migliorare il servizio alla clientela, riducendo le telefonate inevase, riducendo il tempo di attesa per le operazioni di cassa, velocizzando i tempi delle pratiche di mutuo e di finanziamenti, incrementando le proposte di investimento e di polizze assicurative, noi abbiamo pensato una cosa molto semplice:

AUMENTARE GLI ORGANICI DELLE FILIALI

...e forse qualcuno troverà pensieri più fortunati...