

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

14 marzo 2021

TERZA ONDATA, MENTRE MEZZA ITALIA TORNA ROSSA ... IN FILIALE L'EMERGENZA E': "URGENTE: Emissione Mediobanca da lunedì 15 marzo"

L'epidemia di coronavirus corre, spinta dalle varianti, e la nuova impennata della curva impone una stretta. La mappa del nostro Paese è sufficientemente eloquente, **META' DEL PAESE DAL 15 MARZO AL 6 APRILE È ZONA ROSSA**, metà del Paese deve rispettare le seguenti restrizioni:

- non si può uscire dalla propria abitazione se non per comprovate esigenze lavorative o situazioni di necessità o per motivi di salute;
- sono vietate le visite a parenti e amici;
- bar e ristoranti solo d'asporto e molte attività e negozi chiusi;
- scuole materne e nidi sono chiuse e l'attività di svolge in Dad.

Le filiali rimangono aperte e, per disposizione della Banca stessa, dovrebbero essere accessibili solo su appuntamento e per un numero limitato di operazioni; invece, a partire da lunedì e fino al 26 marzo, l'URGENZA per i colleghi sarà chiamare i clienti in filiale per collocare le nuove obbligazioni in dollari, non collocabili tramite OAD e internet banking.

Una campagna commerciale che, nel pieno della **TERZA ONDATA**, non contempli la sottoscrizione tramite OAD e internet banking ci appare assolutamente **INOPORTUNA** per la tutela della salute dei colleghi e dei clienti.

Per quel che riguarda il nostro territorio, questo non è che l'ultimo esempio di come si continui a chiedere ai colleghi di invitare i clienti in filiale nonostante la zona rossa, dando sempre massima priorità agli obiettivi di vendita: **PREVENTIVI, COLLOCAMENTI, POLIZZE, LAVORAZIONE LISTE ecc....**

A queste **URGENZE/PRESSIONE SUI COLLEGHI** in piena pandemia, si aggiunge un'altra novità in fatto di pressioni: **"LE TELEFONATE INEVASE"**.

Proprio su quest'ultima emergenza, da inizio mese sono stati diffusi dei report contenenti i dati sensibili dei clienti e il numero delle telefonate inevase in capo a ciascun collega.

Ancora una volta a fare le spese della scarsa qualità del servizio, derivante dalle inefficienze tecniche ed organizzative che si aggiungono all'atavica carenza di personale sono i colleghi, che vengono "invitati" a farsi contattare dai clienti esclusivamente sul cellulare, per non far emergere disservizi all'esterno.

La reportistica sulle telefonate inevase si configura come una forma di controllo a distanza e definisce implicitamente il mancato raggiungimento di obiettivi individuali relativamente al presidio della qualità del servizio, uno degli elementi cardine del sistema di valutazione del personale della Rete, e introduce la possibilità di raffronti individuali.

CHIEDIAMO AI COLLEGHI DI SEGNALARCI OGNI RICHIESTA DI SOLLECITAZIONE A FAR VENIRE I

CLIENTI IN FILIALE, IN VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONE DEL DECRETO APPENA EMESSO DAL GOVERNO E DENUNCIAMO COME LA REPORTISTICA SULLE TELEFONATE INEVASE VIOLI GLI ELEMENTARI PRINCIPI DELLA PRIVACY, INTRODUCENDO ALLO STESSO TEMPO ELEMENTI QUANTITATIVI INDIVIDUALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO ALLA CLIENTELA.

LEGGI -> [TERZA ONDATA, PAROLA D'ORDINE COLLOCAMENTI e segnalazione](#)