



ANNO NUOVO, PROBLEMI VECCHI. E LE SOLUZIONI?

E' iniziato il nuovo anno, ed è tutto nuovamente e tristemente immutato.

Siamo in una nuova fase di recrudescenza della pandemia, con le Filiali che sono costrette a chiudere ed operare sotto organico per le assenze dei colleghi, ed alle prese con le mille difficoltà di gestire il quotidiano.

In questo contesto sarebbe auspicabile che le priorità dell' Azienda fossero quelle di supportare i colleghi nella gestione di una clientela sempre più esasperata, sia dalla situazione generale, sia dalle continue riorganizzazioni della banca, come gli ulteriori recenti accorpamenti . Questa situazione genera una massa di clienti enorme che letteralmente preme per venire in filiale per trovare soluzione alle più diverse esigenze, massa che risulta refrattaria spesso a seguire le regole anti-covid. In questo periodo, ad esempio, l'afflusso imponente di clientela è originato dalle richieste della giacenza media.

Invece, per l'Azienda la priorità espressa attraverso i Direttori ed i Responsabili di Area, è solo ed esclusivamente quella commerciale.

Si ignorano sistematicamente le difficoltà operative e non si fornisce il necessario supporto alla rete.

Si parla solo di come raggiungere gli obiettivi; si pressano e si stressano i lavoratori con continue, ed inutili, richieste di elaborazione di elenchi commerciali. Nel frattempo, le telefonate invase della clientela cui non si dà risposta aumentano a dismisura e non trovano alcuna soluzione.

Ma qualcuno si è mai posto il problema del perché, per esempio, non si riesce a rispondere al telefono?
Non c'è tempo di farlo!

Non c'è spazio per tutte le richieste di appuntamento, non c'è tempo per far fronte a tutte le attività che non sono commerciali.

Non ci sono risorse sufficienti per presidiare l'accoglienza.

Non ci sono risorse sufficienti per svolgere la funzione di cassa e gestione dei bancomat (nelle Filiali più grandi ci sono anche 6 ATM/CSA da gestire).

La conclusione logica è che gli organici delle Filiali non sono adeguati alla mole di lavoro, il modello di servizio si dimostra sempre più palesemente inadeguato. A pagarne le conseguenze sono i lavoratori che sono stremati e mortificati dal dover operare in queste condizioni, affrontando una clientela sempre più insoddisfatta e anche visibilmente contrariata, che riversa lo scontento per il disservizio offerto dalla banca sugli incolpevoli colleghi.

E' necessario e urgente che si mettano i colleghi in condizioni di lavorare in un clima adeguato, aumentando gli



Intesa Sanpaolo Area Napoli e provincia: con l'anno nuovo non cambia nulla

organici delle Filiali, aumentando sia il numero dei gestori in modo da avere dei portafogli realmente congrui, sia il numero dei cassieri.

Si metta un freno a tutte le forme dirette e indirette di pressione commerciale!

Napoli, 25 Gennaio 2022

I COORDINATORI AREA NAPOLI E PROVINCIA