



LA FILIALE UN'EMERGENZA NELL'EMERGENZA

Si è tenuta, il giorno 16 novembre 2020 la **trimestrale Area Torino e Provincia**, all'incontro erano presenti Luca Calvi Responsabile del Personale Assistenza Rete, Francesca Nieddu Direttore Commerciale Imprese e Enzo Vozza Relazioni Industriali.

Dopo gli interventi aziendali sui dati commerciali le OO.SS sono intervenute per evidenziare le problematiche riscontrate nell'Area Torino e Provincia, ribadendo il concetto che la nostra Regione, e tanto più Torino, sono zona rossa e per questo sono indispensabili particolari attenzioni.

Le OO.SS hanno sottolineato che **la priorità è la salute dei colleghi** e non il commerciale e abbiamo **lamentato il perdurare delle pressioni commerciali indebite** che sono ancora troppo presenti in una fase così delicata che vede i colleghi sottoposti a uno stato di stress elevato dovuto al Covid-19.

Le OO.SS hanno ribadito che le operazioni che possono essere svolte in filiale sono esclusivamente quelle indicate dall'azienda. Mentre **le operazioni indifferibili devono rimanere straordinarie e non essere la normalità**. Calvi si è impegnato a ribadire questo concetto a tutti i responsabili ad ogni livello.

L'azienda sugli appuntamenti in filiale ci ha risposto che le indicazioni sono molto chiare e che **non bisogna chiamare proattivamente il cliente per farlo venire in filiale**; ma operare in sicurezza e a distanza.

A questo proposito, abbiamo già segnalato alla procedura "iosegnalo" un direttore di Area che ha dato indicazioni contrarie alle direttive aziendali e continueremo a denunciare eventuali ulteriori storture che si dovessero verificare.

Gli organici nelle filiali sono sempre più ridotti sia per l'emergenza sanitaria che per le uscite volontarie al punto che alcune **filiali si vedono costrette ad aprire con una presenza insufficiente** a garantire sia un buon servizio al cliente, che la sicurezza ai colleghi. Su questo punto abbiamo richiesto che in situazioni limite queste filiali devono essere temporaneamente chiuse.

I carichi di lavoro sono aumentati così tanto che spesso non si riesce ad effettuare le lavorazioni amministrative e di controllo che sono fondamentali per diminuire i **rischi operativi**.

La risposta aziendale che in questo momento le assunzioni verranno fatte solo su contratti misti non può risolvere questo problema strutturale. Occorrono assunzioni immediate di full-time anche in vista del prossimo esodo che diminuirà ancora di più la forza lavoro nelle filiali della nostra Area.

Gli assembramenti davanti alle filiali, le folle inferocite dei clienti che urlano contro i lavoratori non possono essere gestite in autonomia dai colleghi stessi mettendo a repentaglio la loro salute e sicurezza. Per questo **abbiamo richiesto di aumentare il numero degli steward** che in questo momento su Torino e Provincia sono solo 6.

I rappresentanti della Direzione Regionale ci hanno detto che porteranno avanti la nostra richiesta.

Abbiamo evidenziato che **la gestione delle risposte delle continue telefonate** del cliente in filiale, non può essere ribaltato sul collega dando al cliente irritato il numero di cellulare del gestore che si vede chiamate e messaggi a tutte le ore del giorno e in qualsiasi giorno prefestivo, festivo o in ferie.

A risposta di questo problema abbiamo ottenuto dalla nostra Direzione Regionale la **razionalizzazione/ottimizzazione delle linee telefoniche** che consiste nell'inibire quelle dei gestori non presenti in filiale.

Abbiamo richiesto che il **montaggio dei plexiglass** sia effettuato su tutte le postazioni perché è un importantissimo strumento di prevenzione e protezione contro il Covid-19. Ci hanno risposto che entro la settimana tutte le filiali saranno dotate di plexiglass sulle postazioni di accoglienza e cassa, che hanno registrato la nostra richiesta di installare il plexiglas **anche sulle postazioni consulenza** e che verrà valutata nel prossimo futuro dall'azienda.

Non possiamo permettere che le problematiche vengano ribaltate sui colleghi o trattate con indifferenza dalle funzioni aziendali ma chiediamo di trovare rapidamente soluzioni soddisfacenti ed efficaci che supportino il collega e portino ad un ambiente lavorativo che permetta di lavorare non rincorrendo sempre le priorità o le emergenze.

Torino, 24 novembre 2020

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Area Torino e Provincia
Intesa Sanpaolo