



QUO USQUE TANDEM

Fino a quando, ci chiediamo, dovremo assistere a pressioni commerciali sempre più pressanti in piena terza ondata Covid?!?

Non vengono risparmiate ai colleghi riunioni quotidiane, lynch, richieste di ogni tipo e addirittura si pretende dai gestori la previsione del futuro: Cosa farai la prossima settimana? Bisogna quindi non solo aver l'agenda piena per la settimana successiva, ma è richiesto già l'inserimento di preventivi tutela o proposte di investimenti. Ma come si possono conoscere le necessità del cliente prima di averlo incontrato?

Tutto questo in filiali sempre più sguarnite, dove ogni gestore deve spesso lavorare più di un portafoglio, gestire il flusso spontaneo della clientela perché non sempre è presente l'accoglienza, rispondere alle mail, alle telefonate, ai messaggi di ABC, gestire le sospensioni finanziamenti per emergenza Covid e i finanziamenti Inarcassa che hanno sfinito i gestori aziende già in difficoltà per tutto il resto.

Ci sono poi gli appuntamenti che i clienti si fissano tramite la app o la Filiale on line della durata di mezz'ora e il gestore se ne trova in agenda anche 7/8 al giorno.

Non parliamo inoltre dei gestori base, categoria in via di estinzione perché considerata "improduttiva", che devono non solo fare cassa e tesoreria, ma anche contabilità, gestire le successioni, prendere targhe, consegnare bancomat e possibilmente fare l'accoglienza.

Riteniamo inaccettabile poi che la valutazione della filiale, il cosiddetto NPS, dipenda anche da situazioni non dovute al comportamento dei colleghi, come ad esempio la mancata delibera di PRICE o PEF, il rifiuto di riconoscimento operazioni o il malfunzionamento della app.

Con incredibile ritardo stanno finalmente arrivando nelle filiali i nuovi dispositivi anti Covid, a cominciare dai termoscanner. Bisogna spiegare ai clienti come funzionano! Ma chi li deve gestire? Chi controllerà che tutti li usino? Cosa succede se disgraziatamente qualcuno risultasse con febbre? Chi convincerà i clienti a uscire dalla filiale?

Le attività di pulizia giornaliere continuano ad essere insufficienti e, come denunciato da sempre, se non viene incrementato l'orario dell'appalto non arriveremo mai ad una soluzione efficace.

Negli ultimi giorni è emerso un nuovo problema: la gestione delle telefonate inevase.

Quotidianamente viene prodotta una lista delle chiamate non risposte dalla filiale e allora, Direttori e Coordinatori (a loro volta stressati dai loro capi) sono obbligati a premere sui gestori, incitandoli a richiamare IMMEDIATAMENTE il cliente che compare sulla lista.

Vogliamo anche sottolineare che il cellulare aziendale è molto utile per gestire l'attuale periodo, ma come al solito gli aspetti gestionali sono fondamentali per un uso corretto dello strumento:

Il cellulare aziendale non è un cercapersona, non obbliga ad alcun tipo di reperibilità fuori dall'orario di lavoro e non esclude il sacrosanto diritto alla DISCONNESSIONE.

Ci preme informare che NON E' UN OBBLIGO AVERE IL TELEFONO AZIENDALE e che è comunque possibile fruire dello Smart Working, in quanto StrongAuth può essere installato anche sul proprio telefono, una volta abilitati dal Servizio del Personale.

Come già denunciato riteniamo inopportune tutte quelle iniziative volte ad aumentare la presenza dei clienti nelle filiali, e riteniamo pericoloso l'utilizzo promiscuo delle postazioni di lavoro.

Infine, alla vigilia dell'integrazione con Ubi ci auguriamo si possa coniugare l'operatività con le aspettative di tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori a prescindere dalla provenienza, così come auspichiamo un'informativa preventiva da parte dell'Azienda sul prossimo futuro.

Sicuramente un compito più impegnativo per la gestione del personale, ma riteniamo che la produttività e la qualità dei tempi di vita e di lavoro debbano essere complementari e non incompatibili.

Genova, 22 Marzo 2021

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN
INTESASANPAOLO LIGURIA**