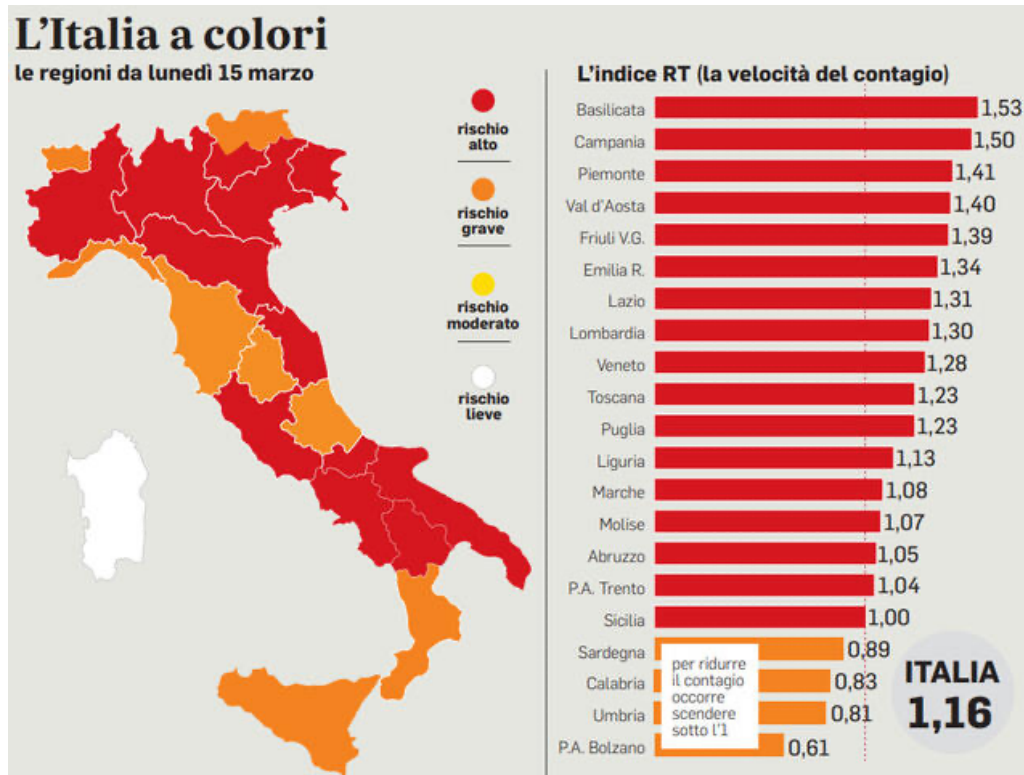




## MEZZA ITALIA TORNA ROSSA ... MA L'AZIENDA CONTINUA A CONVOCARE I CLIENTI IN FILIALE !!!



Da lunedì 15 marzo e fino al 6 Aprile, la Regione Emilia Romagna sarà in zona rossa.

La notizia, arrivata il 12 marzo, non è certo giunta inaspettata, visto l'esponenziale aumento dei casi di COVID 19 e l'impennata dell'indice che misura la velocità di contagio (RT).

Nei nostri territori si è arrivati nuovamente alla chiusura delle scuole ed a forti restrizioni tra le quali oltre alla chiusura di attività non essenziali:

- **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;

Le filiali rimangono aperte, **SOLO IN QUANTO SERVIZIO PUBBLICO ESSENZIALE.**

- **E' per tale ragione che sono ammesse solo alcune operazioni** (Operazioni di cassa, pagamenti prestiti/mutui, rimborsi anticipati, richieste carte, gestione vincite, Cassette di sicurezza, pagamento pensioni, stipule mutui),
- le filiali ricevono solo su appuntamento e previo screening telefonico, con ingresso contingentato,

- gli Specialisti operano nella sede di assegnazione e i Capi Area individuano una filiale; seguendo la turnazione dell'unità produttiva e nelle filiali con organico superiore a 12 riprendono le turnazioni.

Tutto questo avviene perché nel pieno della TERZA ONDATA, con le strutture ospedaliere in grave difficoltà, i ricoveri anche nelle terapie intensive che aumentano giorno dopo giorno e centinaia di decessi quotidiani, occorre ridurre il più possibile ogni forma di mobilità delle persone per tutelare la salute pubblica e di ogni singolo individuo, tra i quali anche colleghi e clienti.

Il tema delle pressioni commerciali è purtroppo un refrain, con il quale ci si trova a fare i conti tutti i giorni, da un po' di tempo a questa parte, ma in una situazione come questa sono necessari comportamenti finalizzati ad evitare il diffondersi del virus e a garantire nel migliore dei modi e con la massima attenzione l'attività di servizio pubblico essenziale.

Invece purtroppo, a partire da lunedì e fino al 26 marzo, l'**URGENZA** per i colleghi è stata quella di chiedere ai clienti di recarsi in filiale per la sottoscrizione delle nuove obbligazioni in dollari, non collocabili tramite OAD ed internet banking.

Una campagna commerciale che, nel pieno della **TERZA ONDATA** ci appare assolutamente **INOPPORTUNA** 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/PRESSIONI SUI COLLEGHI** in piena pandemia, si aggiunge un'altra novità in fatto di pressioni: "**LE TELEFONATE INEVASE**".

Proprio su quest'ultimo tema, da inizio mese sono stati diffusi dei report contenenti anche i dati sensibili dei clienti e il numero delle telefonate inevase in capo a ciascun collega, il quale dovrà procedere a ricontattarli tutti, in brevissimo tempo, oltre il lavoro quotidiano.

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 SOLLECITAZIONE VOLTA A CONVOCARE I CLIENTI IN FILIALE PER OPERAZIONI NON NECESSARIE, IN VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELL'ULTIMO DECRETO APPENA EMESSE DAL GOVERNO, CHE POTREBBE COMPORTARE RESPONSABILITÀ ANCHE IN CAPO AL GESTORE E OGNI ULTERIORE FORMA DI INDEBITA PRESSIONE.**

Parma, 18 marzo 2021

**Coordinatori territoriali Area Emilia Ovest**

**FABI**

**FIRST-CISL**

**FISAC-CGIL**

**UILCA-UIL**

**UNISIN**

## Allegato 1

ACCORDO POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE  
MODULO SEGNALAZIONE  
iosegnalo@intesanpaolo.com  
Spett.le  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile  
(c/o Relazioni Industriali) Piazza Paolo Ferrari, 10 20121 MILANO  
COORDINATORI TERRITORIALI AREA EMILIA OVEST

Area tematica - Reportistica OGGETTO: TELEFONATE INEVASE E CONTROLLO AGENDE

Viene diffusa reportistica con cadenza giornaliera contenente il numero di telefonate inevase in capo al singolo collega, relative ai due giorni precedenti, "in un arco temporale più ampio dell'orario di apertura al pubblico". Nella fattispecie ravvisiamo una modalità di controllo a distanza, in quanto il dato aggregato è già presente sul SEI OK di filiale.

Inoltre, tale reportistica definisce anche 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.

La "misurazione" del disservizio, non può essere imputabile in alcun modo all'operato del singolo collega come invece lascerebbero presupporre questi report, lasciando margini per una valutazione sull'operato del collega basata su elementi puramente quantitativi e aleatori oltre che a raffronti impropri tra i colleghi di una stessa filiale.

In più, vengono segnalati comportamenti che tendono al controllo a distanza nel monitoraggio costante delle Agende dei gestori che, qualora non soddisfino il requisito minimo del Capo Area, si trovano interventi esterni sulla propria agenda senza che loro ne siano a conoscenza.

Coordinatori territoriali Area Emilia Ovest

FABI

FIRST-CISL

FISAC-CGIL

UILCA-UIL

UNISIN