



## AGGRESSIONI VERBALI IN FILIALE DIGITALE

Negli ultimi anni abbiamo assistito ad **un incremento esponenziale** delle attività gestite dai colleghi di Filiale Digitale: Intesa Sanpaolo, Banca Fideuram, Banca Private, Isybank.

I colleghi vengono formati sia dal punto di vista procedurale sia dal punto di vista normativo, ma molti sono i problemi che ancora non trovano soluzione: distribuzione dei turni negli orari più disagiati con possibilità di cambi turno centellinate, annullando le rotazioni lavorative e rendendo complicata la fruizione di permessi che, autorizzati o non autorizzati, portano comunque a discussioni lunghe e tediose.

A queste difficoltà segnaliamo ora **un "nuovo fenomeno": quello delle aggressioni verbali che, come già condiviso con l'Azienda, continuano ad essere un fenomeno importante.**

Questi episodi di violenza, che siano molestie generiche, insulti, minacce o nel caso di tentativi mirati alla pressione psicologica, non devono essere banalizzati o riconducibili a semplici incidenti di percorso.

**La FABI ritiene necessario un intervento sistemico da parte dell'Azienda che permetta di contenere e supportare il disagio dei colleghi che si ritrovano ad affrontare questo tipo di problema.**

I colleghi di FDI evidentemente non sono soggetti a violenze che si traducano in aggressioni fisiche, ma questo non deve diventare un alibi per trascurarne **le altre tipologie, altrettanto gravi!**

Come FABI abbiamo assistito i colleghi in molti riascolti, condividendo ansie e disagi per telefonate palesemente tendenziose e moleste che, anche quando si concludono in modo positivo per il collega, **lasciano un grave senso di disagio.**

Chiediamo con forza che l'Azienda prenda sul serio queste segnalazioni, strutturando misure di sostegno e formazione specifica, fornendo un sistema di supporto psicologico, **affinché i colleghi di FDI possano avere degli strumenti utili per riconoscere e gestire al meglio questo tipo di problematica, rendendo possibile per loro segnalare in modo preciso tutti i soggetti "difficili", attivando un monitoraggio che faccia sentire tutti gli operatori più sicuri!**

Milano, 11 marzo 2024