



mail: [segreteria@fabintesanpaolo.org](mailto:segreteria@fabintesanpaolo.org)  
[www.fabintesanpaolo.eu](http://www.fabintesanpaolo.eu)

## LA VIGILIA DELLE PRESSIONI IN FILIALE DIGITALE

In Filiale Digitale ormai stiamo assistendo a una crescente pressione sui lavoratori in merito al raggiungimento di obiettivi quantitativi e qualitativi che, troppo spesso, risultano tra loro incompatibili.

Da un lato viene richiesto di gestire un numero sempre maggiore di telefonate in tempi ridotti, con l'obiettivo di abbattere le tempistiche medie di gestione e aumentare la produttività numerica. Dall'altro, agli stessi gestori viene chiesto di effettuare proposizioni commerciali strutturate, personalizzate ed efficaci, che richiedono ascolto attivo, analisi del bisogno e capacità relazionale.

Ad oggi questi due obiettivi entrano frequentemente in conflitto: ridurre i tempi di chiamata significa comprimere lo spazio necessario per un servizio di qualità e per un'offerta commerciale realmente mirata. Pretendere entrambe le performance contemporaneamente non solo è irrealistico, ma genera stress, frustrazione e un inevitabile peggioramento della qualità del lavoro.

Probabilmente, questo è frutto della convinzione del fatto che Ellis e Marco (l'intelligenza artificiale in FD) possono già risolvere il problema del cliente dando spazio solo alla proporzione commerciale nei pochi minuti di chiamata a disposizione; ma ci teniamo a sottolineare che siamo ancora troppo lontani da questo progetto ambizioso.

A tutto ciò si aggiunge la prassi di organizzare briefing di team finalizzati all'individuazione di "strategie" per raggiungere tali obiettivi, finendo così spesso per ricorrere a espedienti e mezzucci che possono produrre risultati nel brevissimo periodo, ma che risultano controproducenti nel medio-lungo termine, innescando così una guerra tra poveri dal momento che a pagarne le conseguenze di queste azioni sono sempre le lavoratrici e i lavoratori. Queste iniziative vanno ad alterare e sfalsare le statistiche, snaturano il ruolo professionale dei gestori; creano disomogeneità operative tra colleghi; incidono negativamente sulla qualità del servizio e sull'etica lavorativa.

Il risultato è un clima lavorativo caratterizzato da pressione costante, competizione interna e senso di inadeguatezza, con ripercussioni concrete sull'equilibrio psicofisico dei lavoratori e sulla qualità complessiva del servizio erogato.

Riteniamo indispensabile tutelare la professionalità e la dignità dei lavoratori. Il lavoro non può essere ridotto a una somma di numeri né a una rincorsa continua a target irraggiungibili. Servono obiettivi realistici, condivisi e sostenibili, che valorizzino le competenze e non mettano i lavoratori in una condizione di conflitto permanente tra qualità e quantità.

È necessario ristabilire un equilibrio organizzativo che metta al centro il rispetto delle persone e la qualità del servizio. La dignità del lavoro non è negoziabile.

Milano, 13 aprile 2026

LA SEGRETERIA **FABI** GRUPPO INTESA SANPAOLO



mail: [segreteria@fabintesanpaolo.org](mailto:segreteria@fabintesanpaolo.org)  
[www.fabintesanpaolo.eu](http://www.fabintesanpaolo.eu)