



COORDINAMENTI RSA INTESA SANPAOLO SARDEGNA

Pretese commerciali in tempo di Covid!

Il 2020 è un anno completamente diverso da quelli che lo hanno preceduto a causa della diffusione del Coronavirus.

La progressiva chiusura di attività commerciali e la limitazione degli spostamenti, culminati con il confinamento casalingo **hanno prodotto un enorme disagio in tutti** noi, prima di tutto come cittadini, ma anche come lavoratori ed utenti.

Le Banche hanno dovuto adattare repentinamente l'organizzazione del lavoro ed il servizio alla clientela all'emergenza sanitaria in corso.

Nelle Direzioni Generali si è fatto ricorso in forma massiccia al lavoro agile o comunque a distanza, mentre nella rete delle filiali, pur con limitazioni e turnazioni si **è comunque continuato a lavorare in condizioni difficilissime.**

I colleghi hanno dovuto sostenere uno stress enorme!

Alle angosce e preoccupazioni dovute alla pandemia della sfera familiare e personale si sono sommate le condizioni di lavoro per chi è rimasto in prima linea.

Sia chiaro che non si sta contestando la scelta di tutelare i soggetti ad alto rischio per immunodepressione, le donne in gravidanza e puerperio o chi è soggetto a gravi patologie.

È però vero che ci preoccupano i “superstiti” rimasti in ufficio, perché lavorare a ranghi ridotti è molto pesante! Anche perché ricevere la clientela per appuntamento significa dover gestire moltissime telefonate di clienti che legittimamente, anche solo per richiedere gli appuntamenti, chiamano in filiale.

Per non considerare poi il **crescente nervosismo da parte della clientela, spesso sfociato in episodi di rabbia ed aggressività nei confronti dei colleghi** “colpevoli” di non servirli come essi si aspettano a causa delle restrizioni dovute al contenimento dei contagi.

Ebbene cosa sta facendo la Banca?

Da inizio estate, o meglio da quando il governo ha riaperto la possibilità di spostarsi senza limitazioni, è stato veicolato il messaggio che **“siamo come a febbraio” come se la pandemia non esistesse...**

Sono aumentate le richieste di incontri, le pressioni sulle vendite i report, le riunioni via Skype, i confronti tra i "buoni" (chi ha venduto di più) ed i "cattivi" (meno performanti a livello commerciale), passare poi da "buono" a "cattivo" è facilissimo, basta abbassare (spesso a causa di fattori endogeni) la performance di vendita ed il gioco è fatto

Tutto ciò non è una novità, sono comportamenti noti ed esecrabili anche in periodi più tranquilli, li abbiamo sempre contrastati e criticati, però in un periodo così difficile e pesante la cosa è intollerabile.

Adesso basta!

Bisogna smetterla di pressare i colleghi con richieste continue che non tengono conto del contesto, delle difficoltà oggettive **e della stanchezza di chi da mesi sopporta una situazione difficilissima.**

Forse a qualcuno sfugge che:

- **la clientela non è per nulla propensa a venire in banca** con la pandemia in corso;
- ottenere appuntamenti e finalizzare con la vendita non è affatto semplice!
- I nuovi prodotti (Superbonus 110% ad esempio) sono complicatissimi!
- La gestione degli accessi e degli appuntamenti telefonici richiede tanto tempo.

Questi sono solo degli esempi, **la realtà è che occorre smettere di esercitare pressioni.**

Ricordiamo a tutti gli impegni presi con noi dal Direttore Regionale sulle modalità di approccio commerciale nei confronti dei colleghi (dai Direttori ai gestori), sulla durata e la frequenza delle riunioni e dei briefing e su report e classifiche. Per comodità alleghiamo il riepilogo di questi impegni.

Non tutte le aree sono uguali però.

Al di là della maggiore recrudescenza registrata in alcune aree (Sassari, Cagliari est, Sardegna sud ovest) siamo pienamente consapevoli che le responsabilità son da ricondurre alla direzione regionale e che non siamo più disposti ad assistere a scaricabarile che - al grido di "fuori i nomi" - tentano di lasciare il cerino in mano a questo o quello senza che ci sia la presa d'atto che il problema sta nel vertice

Vogliamo incontrare l'Azienda quanto prima.

Da tempo abbiamo chiesto ufficialmente un incontro trimestrale, da tenersi di persona e non on line, dove confrontarci su questi temi. Ci attendiamo che abbia luogo quanto prima perché continuiamo a privilegiare, se possibile, il confronto agli atti unilaterali. Se non ci sarà disponibilità siamo pronti a intraprendere ogni azione a tutela dei colleghi e per il ripristino di un clima lavorativo corretto e sereno.

Che sia giunto il tempo di riprendere la mobilitazione sospesa?

Cagliari, 28 settembre 2020