



# UN SUCCESSO? SE SÌ, A CHE PREZZO?

*Chiediamo interventi immediati*

La *migration* è stata un successo. Le dichiarazioni trionfalistiche hanno un sapore amaro per chi opera nelle Filiali interessate.

I colleghi dell'IT sia ISP che UBI si sono prodigati con grande abnegazione, lavorando giorno e notte, sabati e domeniche comprese, per garantire un avvio positivo il 12 aprile, **ma nelle Filiali la situazione è molto difficile, per i lavoratori e per i clienti. Ci vengono segnalate aggressioni verbali e colleghi che non reggono più allo stress** accumulato in questi passati mesi di pandemia e richiesta costante di risultati.

Le procedure sono lente e gli affiancatori in numero non sufficiente per dare supporto ai colleghi UBI. Anche quelli "da remoto" non riescono a operare perché sono pressati - come se nulla fosse - dalla assillante richiesta di risultati commerciali (il budget va sempre raggiunto e superato). Spesso gli affiancatori, ai quali viene riconosciuta grandissima disponibilità, non conoscono la tipologia di lavoro dei colleghi che devono supportare.

Le Filiali - come più volte denunciato dal Sindacato - hanno estremo bisogno di nuove assunzioni. Nelle zone disagiate la situazione è ancora più grave e le assunzioni in FOL sono del tutto insufficienti. Le chiamate in attesa e inevase alla FOL stanno raggiungendo livelli preoccupanti nonostante le numerose ore di straordinario profuse.

I colleghi in malattia non vengono sostituiti; talvolta nelle zone rosse il servizio per appuntamenti salta; i clienti in attesa all'esterno della Filiale, in soprannumero sono ammassati, e ciò comporta un aumento del rischio epidemiologico.

**Per chi vive nelle Filiali, l'integrazione non sembra un successo. Nella comunicazione dei trasferimenti, nelle assegnazioni i lavoratori sono stati troppo spesso considerati numeri, non persone.**

Come se non bastasse, anche nei territori meno interessati dalla fusione del Gruppo UBI in ISP, c'è una riorganizzazione in atto che ha visto il cambiamento di mansione e lo spostamento, nonostante il Covid, di un gran numero di colleghi con il risultato che molti gestori non hanno ufficialmente un portafoglio, oppure sono divenuti gestori base. Registriamo una diminuzione del numero di gestori, un aumento smodato del portafoglio dinamico, in alcune realtà i 5.000 clienti assegnati sono diventati 12.000 e tutti i clienti hanno una lettera con riferimento al direttore di filiale!

Gravissima la pressione per le telefonate non risposte: ci risulta vi siano richieste di stampo inquisitorio ai gestori: "come mai non hai risposto alla telefonata delle ore 12.35 e a quella delle ore 13.05...?" Questi comportamenti sono inaccettabili!

Come Organizzazioni Sindacali chiediamo alla Banca un intervento per:

- rivedere in aumento il piano complessivo di assistenza alle Filiali, nel numero delle persone coinvolte sia in presenza, sia in remoto, andando oltre alle tempistiche temporali inizialmente previste. **Chiediamo una proroga dei periodi di affiancamento, in particolare di quello fisico;**
- adottare un programma di "**contingency**" immediatamente fruibile dal personale di rete che consiste in una sorta di manuale di istruzioni su cosa fare nel caso si verificano situazioni particolari (ad esempio, cosa fare se un F24 viene respinto, oppure uno stipendio non va a buon fine, un bonifico risulta disguidato, una bolletta ritorna impagata);
- rafforzare i numeri verdi a disposizione della clientela, soprattutto per le Imprese;
- dare indicazioni di STOP immediato agli obiettivi commerciali fino quando non sarà superata l'attuale situazione di emergenza;
- fare in modo che gli appuntamenti siano fissati direttamente dalla clientela con il proprio Gestore o che quelli fissati via app o web siano **assoggettati ad una conferma da parte del Gestore stesso** onde evitare spiacevoli inconvenienti e malintesi con il cliente;
- una maggiore attenzione alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori con dotazione di *steward* sensibilmente allargata e maggiore attenzione agli spazi;
- un incontro a breve con le OOSS per fornire i numeri aggiornati dei Gestori Privati, base e sulle dimensioni dei portafogli. Rileviamo una riduzione dei Gestori Privati (in molte Filiali da 5 sono stati ridotti a 2/3) e di conseguenza temiamo un blocco della crescita e dei percorsi professionali, nonché un depauperamento della rete.

**Rimane fermo il fatto che eventuali errori contabili/amministrativi che possono determinare anche ammanchi di cassa imputabili all'assenza della necessaria formazione o di affiancatori fisici - come sta avvenendo - non debbano essere posti a carico del lavoratore.**

Milano, 16 aprile 2021

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo  
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**