



## **CRONACA DI UN INSUCCESSO**

La prima banca del Paese avrebbe potuto fare di meglio di quanto è avvenuto con l'integrazione informatica con Ubi. Soprattutto, ci saremmo evitati migliaia di segnalazioni (anche sui social) di insuccesso, evitando i numerosi attriti tra colleghi e clienti. Soprattutto, avremmo dato una immagine migliore di questa nostra GRANDE BANCA.

Molte filiali ex-Ubi sono state lasciate allo sbando, ed ai colleghi ex-Ubi è stato affiancato solo un collega ISP che - seppur facendosi carico della situazione cercando di tamponare l'emergenza - è entrato nel baratro anche per il mancato supporto da parte delle strutture organizzative predisposte.

Tra le varie problematiche potremmo elencare:

- colleghi trasferiti dal 12 aprile 2021, quasi sempre senza il preavviso e l'adeguata formazione previsti dal CCNL, in altre Strutture produttive con mansioni mai svolte prima;
- colleghi di ISP, chiamati ad affiancare quelli di ex-UBI, a cui viene richiesto di occuparsi comunque della loro attività ordinaria;
- pressioni alla vendita e al collocamento di prodotti (a fronte, peraltro, di un sistema incentivante che ha lasciato insoddisfatti molti colleghi);
- non adeguato turn-over del Personale a seguito delle cessazioni del rapporto di lavoro dovuto all'esodo;
- ostinata volontà da parte dell'Azienda di non inviare tecnici per le problematiche legate al malfunzionamento di apparecchi quali, bancomat, CSA, Glory, demandando al collega ogni tipo di problema.

Tutte queste situazioni hanno creato un livello di stress lavorativo elevatissimo, nonché un forte senso di inadeguatezza anche ai colleghi che ricoprono ruoli di responsabilità, nonostante i tanti anni di esperienza alle spalle.

Non va tralasciato poi il problema logistico e della sicurezza: si rileva che nelle varie strutture adibite all'accoglienza di clientela non vengono rispettati gli standard di sicurezza. Nelle filiali New Concept accorpanti dipendenze ex-UBI, si evidenzia la difficoltà di rispettare i distanziamenti anti COVID per la insufficiente disponibilità di P.D.L. rispetto al personale presente, e in molte piccole filiali ex-UBI i gestori si ritrovano a fornire consulenza ai clienti in postazioni non idonee al rispetto della privacy. In alcuni uffici adibiti al terzo settore non sono state previste postazioni ad hoc per ricevere la

clientela. Si verificano situazioni in cui i Gestori sono costretti a ricevere Clienti dentro uno spazio già sovraffollato di Dipendenti senza neppure avere servizi igienici in numero adeguato o quantomeno differenziati per genere.

Non sappiamo se i vertici di INTESA SANPAOLO siano a conoscenza di quello che sta accadendo nel primo Gruppo bancario del nostro Paese. Una cosa deve essere però chiara: il repentino cambiamento delle procedure informatiche e della normativa interna di riferimento, accompagnate da scarsa ed inadeguata formazione delle risorse, gravate inoltre da pressioni commerciali sui budget recentemente assegnati non tenendo conto delle difficoltà oggettive in cui ci si trova ad operare, rappresentano elementi che espongono i Dipendenti a concreti rischi di varia natura (a mero titolo esemplificativo: operativi, patrimoniali, disciplinari, di azioni da parte della clientela etc ...), sia verso l'Azienda che verso i Clienti, oltre che rischi sotto il profilo della sicurezza fisica, considerato il livello di tensione creatosi anche tra la Clientela.

Con fermezza continuiamo a richiedere l'ingaggio di un numero adeguato di Steward per regolare il notevole afflusso della clientela nelle Filiali, in una particolare straordinaria situazione di emergenza sanitaria nazionale da COVID-19 che, insieme alle sopracitate disfunzioni organizzative aziendali, sta mettendo a rischio la salute e sicurezza dei lavoratori, con un ordine pubblico spesso ripristinato tramite intervento delle Forze di Polizia/Carabinieri, soprattutto a seguito di tentativi di aggressione da parte della clientela

Chiediamo inoltre di verificare subito, filiale per filiale, ufficio per ufficio, ruolo per ruolo, quali siano le lacune formative tuttora esistenti e di intervenire al più presto per colmarle, bloccando l'ossessiva rincorsa al budget e le relative pressioni commerciali durante il perdurare di questa situazione emergenziale complessiva sanitaria e di integrazione ex-Ubi in ISP, riportando il rispetto per le persone e le professionalità.

Ovviamente, in caso non venissero attuate misure correttive idonee ad eliminare le disfunzioni segnalate, **ci riserveremo di portare avanti tutte le azioni che riterremo opportune per tutelare i colleghi.**

**Roma, 24 maggio 2021**

***FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN***

***RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO ROMA – LAZIO***