



# THE NIGHTMARE BEFORE CHRISTMAS

*"quando le pensate aziendali hanno poca fortuna"*

La settimana scorsa **qualcuno ha pensato** che a dicembre molti clienti vengono in banca per le scadenze fiscali e perché a Natale non si può restare senza soldi e quindi, **anziché implementare gli addetti a questi servizi essenziali**, ha deciso di eliminare l'accesso tramite appuntamento... così il caos e la tensione domineranno fuori e dentro le filiali dando vita ad un vero proprio incubo nel periodo pre-natalizio.

**Ma come si può pensare di gestire il flusso spontaneo con gli uffici decimati dai casi di covid, le ferie da smaltire obbligatoriamente e la possibilità di attivare solo 5 steward per 60 filiali?!**

**Impiegare una modalità organizzativa che inevitabilmente creerà assembramenti sulla porta delle filiali è pericoloso per la vita delle persone:**

**Pericoloso perché** non viene rispettato il distanziamento sociale che è fondamentale per contenere la pandemia.

**Pericoloso perché** la tensione sociale sfocia in quotidiane aggressioni verbali che le colleghi e i colleghi stanno subendo in questo periodo.

Ma questa non è l'unica pensata che ha danneggiato la vita delle lavoratrici e dei lavoratori:

**Qualcuno ha pensato**, proprio adesso e in piena pandemia, di spedire ai clienti una lettera per la sostituzione del bancomat (che scadrà magari tra due anni), così tantissimi si precipitano in filiale per farsi cambiare il bancomat e intasano la già traballante accoglienza delle filiali.

Ultimamente **qualcuno ha pensato** che, per migliorare il servizio ai clienti, sia fondamentale ascoltare chi lavora a contatto con i clienti e quindi saranno attivati dei "tavoli d lavoro" con i colleghi impegnati in prima linea per trovare nuove soluzioni.

Come OO.SS. sono anni che denunciamo insopportabili carichi di lavoro, è diventato impossibile far fronte in maniera decente agli appuntamenti, alle mail, alle riunioni, alle telefonate, ecc...

Nel corso degli incontri trimestrali abbiamo sempre rappresentato queste difficoltà in maniera chiara e netta e crediamo che **qualche pensatore** dovrebbe smetterla di far finta di non sentire perché di soluzioni ne abbiamo sempre proposte in maniera seria e costruttiva.

Se l'azienda vuole migliorare il servizio alla clientela, riducendo le telefonate ineve, riducendo il tempo di attesa per le operazioni di cassa, velocizzando i tempi delle pratiche di mutuo e di finanziamenti, incrementando le proposte di investimento e di polizze assicurative, noi **abbiamo pensato** una cosa molto semplice:

## **AUMENTARE GLI ORGANICI DELLE FILIALI**

*...e forse qualcuno troverà pensieri più fortunati...*

Genova, 7 Dicembre 2020

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**  
**INTESA SANPAOLO LIGURIA**