



UNITÀ SINDACALE INTESA SANPAOLO

SEDE LEGALE: Via Mercato, 5 - 20121 Milano Tel. 02 860437 - Fax 02 89011448 - E-mail: info@falcrintesa.it

SEDI DECENTRATE

BRESCIA: Via Viotto, 21 - 25125 Brescia Tel. 030 2429572 - Fax 030 2450036 - E-mail: falcribrescia@gmail.com

PAVIA: Via Bossolaro, 5 - 27100 Pavia Tel. 0382 33102 - Fax 0382 308378 - E-mail: falcripv@alice.it

TORINO: Corso V. Emanuele II, 111 - 10128 Torino Tel. 011 5361222 - Fax 011 3049189 - E-mail: info@falcri-is.org



CRESCERE L'INSODDISFAZIONE DEI CLIENTI ED IL DISAGIO DEI LAVORATORI

... il Nuovo Modello di Servizio è stato davvero preparato con cura? ...

.. è un dubbio che sta diventando ormai certezza, considerando il crescente disagio della Clientela, che anche dalle pagine dei giornali nazionali lamenta sempre più spesso disservizi e gravi inefficienze.

E cresce in modo esponenziale anche il disagio lavorativo tra i Colleghi a causa di una serie di incredibili *"oblii organizzativi"* che tolgono ogni dubbio: **il modello è stato solo abbozzato nelle linee generali e caricato sulle spalle dei Lavoratori ai quali è lasciato l'onere di sopperire con l'arte dell'arrangiarsi a vuoti e manchevolezze.**

Ricordiamo alla Banca che l'obbligo di mettere i Lavoratori in condizione di conoscere le procedure di lavoro predisposte dall'impresa stessa - con riferimento specifico alle mansioni che i medesimi sono di volta in volta chiamati ad espletare - gli deriva, oltre che dal normale buon senso, anche da precise norme contrattuali.

Per la cronaca, stiamo parlando dell'articolo 38, commi 3 e 4 del CCNL.

L'Azienda farebbe bene a ricordarsene in fretta, evitando nel contempo di tollerare pressioni commerciali più simili a "persecuzioni commerciali", erogando le indennità ingiustificatamente sospese e ripristinando un salutare equilibrio nel trattare i provvedimenti disciplinari che dispensa invece con il "pugno di ferro".

A tale proposito, i Colleghi non potranno essere ritenuti responsabili di conseguenze ascrivibili alla grave situazione sin qui denunciata, fino a che non verranno adottate le necessarie correzioni ed implementazioni.

Invitiamo tutti i Colleghi a continuare a farci pervenire – attraverso i nostri referenti sul territorio – tutte le segnalazioni a tutela del loro operato ed utili a migliorare davvero il servizio alla Clientela.

LE SEGRETERIE AZIENDALI

Milano, 3 marzo 2015