

Mentre ISP ha reso noto i brillanti risultati del primo semestre 2020, non possiamo non denunciare una situazione diventata insostenibile per i Colleghi.

## **BANCA DEI TERRITORI ORMAI AL COLLASSO PER LE SEGUENTI MOTIVAZIONI:**

### **STRUMENTI A SOSTEGNO FAMIGLIE ED IMPRESE PERIODO COVID**

- Task-force di Colleghi, spesso con competenze non specifiche e senza opportuna preparazione, il tutto demandato alla buona volontà, disponibilità e competenza del singolo.
- Normativa dei finanziamenti poco chiara, in continuo aggiornamento e di difficile reperibilità, con conseguente rischio di gravi errori per i Colleghi.
- Continue pressioni e monitoraggi per le erogazioni (report, file, ecc.)
- Il “non considerato” lavoro amministrativo post erogazione (PGA, DOCUMENTUM, PEF) molto lungo ed oneroso, sempre solo a carico delle filiali.

### **AGGIORNAMENTO PROCEDURE**

- L'inopportuno ed intempestivo lancio di nuove procedure ad alto impatto sul lavoro dei Colleghi (NUOVA ABC –NUOVA ANAGRAFE), considerato il periodo d'emergenza, in assenza di formazione e informazione. Procedure che spesso non funzionano, che danno errori incomprensibili con ricadute gravi sull'efficienza del servizio.

### **GESTORE REMOTO BANCA ON LINE**

- Notevoli difficoltà nel supporto a causa di un servizio spesso carente; problematiche che non vengono risolte e nessun aiuto per espletare richieste amministrative. Questo, non per responsabilità dei Colleghi, ma per mancanza di formazione adeguata e per mole di incombenze.

### **APPARECCHIATURE TECNICHE** (stampanti, schermi computer, Cash In Cash Out, etc.)

- Necessitano di continua manutenzione e spesso di interventi tecnici, che rallentano in modo significativo il lavoro.  
Citiamo solo ad esempio, i tanto decantati tablet, che nella maggior parte dei casi, obbligano i Colleghi ad espletare le proprie mansioni in tempi inaccettabili, soprattutto a fronte della presenza del cliente. Oppure ancora i video dei terminali, alcuni ancora ad oggi obsoleti e di dimensioni inadeguate.

## **LANCIO DI NUOVI PRODOTTI**

- Digitalizzazione, My Key Business, etc., senza alcuna formazione e preparazione per i Colleghi ed in assenza di specialisti in numero adeguato.

## **FORMAZIONE**

- Affidata a Video conferenze con contenuti insufficienti a fornire la giusta preparazione, spesso riguardante tematiche complesse e di grosso impatto lavorativo ed inoltre svolta in momenti in cui l'attenzione dei Colleghi è costantemente distolta dall'ordinaria operatività.  
La formazione obbligatoria, come più volte richiesto, deve essere rilasciata dal 1° gennaio di ogni anno, per consentirne un'adeguata programmazione.

## **SPECIALISTI**

- Necessità di rivalutare e dare maggiore concretezza alle figure degli Specialisti, perché possano essere di effettivo supporto alle filiali anche dal punto di vista operativo.

## **PRESIDI SANITARI:**

- Nel ribadire l'inadeguatezza dei presidi medico-sanitari adottati dall'Istituto durante il periodo di pandemia, richiediamo che:
- sia rafforzato e potenziato il servizio di pulizia delle filiali, con sanificazioni e disinfezioni degli ambienti a maggior frequentazione del pubblico;
- le postazioni vengano dotate di plexiglass, ritenendo vergognosa una simile deficienza;
- vengano evase con la massima tempestività le richieste di fornitura e manutenzione dei presidi e di tutto ciò che oggi è divenuto indispensabile per il rispetto delle norme igienico-sanitarie.

## **PRODOTTI ASSICURATIVI**

- La vergogna più assoluta, al limite dello sciacallaggio!!! Aver avuto, a marzo, in piena pandemia, Direttori d'Area che con totale mancanza di ETICA, senza rispetto dei DPCM, dei Colleghi e dei clienti, definivano la sofferta normativa anti Covid come *"superata ed un cinema..."*.

I Colleghi venivano sollecitati a fissare "appuntamenti specifici", a filiale chiusa, al fine di "propinare" prodotti tutela a clienti già fragili e vulnerabili.

Per questo non possiamo non raccogliere e non riferire le difficoltà dei Colleghi chiamati alla proposizione commerciale di nuove polizze, sempre più complesse per le caratteristiche e che richiedono competenze, che non è possibile acquisire in filiale tra un cliente e l'altro o facendo solo formazione on-line. Così come non possiamo tralasciare che il supporto telefonico della Compagnia non sia sempre all'altezza della situazione: risposte spesso contraddittorie e confuse mettono in difficoltà il Collega e lo espongono a rischi di errore e di credibilità.

**L'ELENCO DELLE CRITICITA' SICURAMENTE NON E' ESAUSTIVO, MA LO RITENIAMO SUFFICIENTE A DARE UN QUADRO DELLA GRAVISSIMA SITUAZIONE NELLA QUALE I COLLEGHI SONO COSTRETTI AD OPERARE. CRITICITA', A QUESTO PUNTO, NON PIU' SOSTENIBILI CHE NECESSITANO QUANTO PRIMA DI RISPOSTE E SOLUZIONI ADEGUATE.**