



**TERZA ONDATA, MENTRE MEZZA ITALIA TORNA ROSSA ...**  
**IN FILIALE L'EMERGENZA E':**  
**"URGENTE: Emissione Mediobanca da lunedì 15 marzo"**



L'epidemia di coronavirus corre, spinta dalle varianti, e la nuova impennata della curva impone una stretta. La mappa del nostro Paese è sufficientemente eloquente, **METÀ' DEL PAESE DAL 15 MARZO AL 6 APRILE È ZONA ROSSA**, metà del Paese deve rispettare le seguenti restrizioni:

- non si può uscire dalla propria abitazione se non per comprovate esigenze lavorative o situazioni di necessità o per motivi di salute;
- sono vietate le visite a parenti e amici;
- bar e ristoranti solo d'asporto e molte attività e negozi chiusi;

- scuole materne e nidi sono chiuse e l'attività di svolge in Dad.

Le filiali rimangono aperte e, per disposizione della Banca stessa, dovrebbero essere accessibili solo su appuntamento e per un numero limitato di operazioni; invece, a partire da lunedì e fino al 26 marzo, l'URGENZA per i colleghi sarà chiamare i clienti in filiale per collocare le nuove obbligazioni in dollari, non collocabili tramite OAD e internet banking.

Una campagna commerciale che, nel pieno della **TERZA ONDATA**, non contempli la sottoscrizione tramite OAD e internet banking ci appare assolutamente **INOPORTUNA** per la tutela della salute dei colleghi e dei clienti.

Per quel che riguarda il nostro territorio, questo non è che l'ultimo esempio di come si continui a chiedere ai colleghi di invitare i clienti in filiale nonostante la zona rossa, dando sempre massima priorità agli obiettivi di vendita: **PREVENTIVI, COLLOCAMENTI, POLIZZE, LAVORAZIONE LISTE ecc....**

A queste **URGENZE/PRESSIONE SUI COLLEGHI** in piena pandemia, si aggiunge un'altra novità in fatto di pressioni: **"LE TELEFONATE INEVASE"**.

Proprio su quest'ultima emergenza, da inizio mese sono stati diffusi dei report contenenti i dati sensibili dei clienti e il numero delle telefonate inevase in capo a ciascun collega.

Ancora una volta a fare le spese della scarsa qualità del servizio, derivante dalle inefficienze tecniche ed organizzative che si aggiungono all'atavica carenza di personale, sono i colleghi, che vengono "invitati" a farsi contattare dai clienti esclusivamente sul cellulare, per non far emergere disservizi all'esterno.

La reportistica sulle telefonate inevase si configura come una forma di controllo a distanza e definisce implicitamente il mancato raggiungimento di obiettivi individuali relativamente al presidio della qualità del servizio, uno degli elementi cardine del sistema di valutazione del personale della Rete, e introduce la possibilità di raffronti individuali.

**CHIEDIAMO AI COLLEGHI DI SEGNALARCI OGNI RICHIESTA DI SOLLECITAZIONE A FAR VENIRE I CLIENTI IN FILIALE, IN VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONE DEL DECRETO APPENA EMESSO DAL GOVERNO E DENUNCIAMO COME LA REPORTISTICA SULLE TELEFONATE INEVASE VIOLI GLI ELEMENTARI PRINCIPI DELLA PRIVACY, INTRODUCENDO ALLO STESSO TEMPO ELEMENTI QUANTITATIVI INDIVIDUALI IN RELAZIONE AL SERVIZIO ALLA CLIENTELA.**

Bologna, 15 marzo 2021.

**COORDINATORI TERRITORIALI- AREA EMILIA EST**

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL - UNISIN**

Allegato 1

ACCORDO POLITICHE COMMERCIALI E CLIMA AZIENDALE

## **MODULO SEGNALAZIONE**

[iosegnalo@intesasnpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasnpaolo.com)

Spett.le  
Intesa Sanpaolo S.p.A.  
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo  
Sostenibile  
(c/o Relazioni Industriali)  
Piazza Paolo Ferrari, 10  
20121 MILANO

COORDINATORI TERRITORIALI AREA EMILIA EST

Area tematica - Reportistica

### **OGGETTO: TELEFONATE INEVASE**

Viene diffusa reportistica con cadenza giornaliera contenente il numero di telefonate inevase in capo al singolo collega, relative ai due giorni precedenti, "in un arco temporale più ampio dell'orario di apertura al pubblico". Nella fattispecie ravvisiamo una modalità di controllo a distanza, in quanto il dato aggregato è già presente sul SEI OK di filiale.

Inoltre tale reportistica definisce anche il mancato raggiungimento di obiettivi individuali relativamente al presidio della qualità del servizio, uno degli elementi cardine del sistema di valutazione del personale della Rete.

La "misurazione" del disservizio, non può essere imputabile in alcun modo all'operato del singolo collega come invece lascerebbero presupporre questi report, lasciando margini per una valutazione sull'operato del collega basata su elementi puramente quantitativi e aleatori oltre che a raffronti impropri tra i colleghi di una stessa filiale.

Bologna, 15 marzo 2021

COORDINATORI TERRITORIALI AREA EMILIA EST

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA/UIL – UNISIN