

**TESTO DELLA MAIL INVIATA A VERTICI AZIENDALI,
FUNZIONI DI TUTELA AZIENDALE E CODICE ETICO (19/3/2021)**

Oggetto: gestione emergenza covid nella rete filiali

Di fronte all'aumento di "zone rosse" per l'emergenza covid, torniamo a segnalare i perduranti elementi di criticità, a partire dagli ingressi delle filiali. Un fenomeno destinato ad accentuarsi con i prossimi accorpamenti di filiali, che farà aumentare il numero di clienti che convergerà su filiali sempre più concentrate

La presenza di steward davanti alle filiali si è sempre più ridotta e, leggendo i resoconti delle comunicazioni aziendali ai sindacati firmatari, vengono addotte incredibili ragioni economiche. Da colloqui effettuati con i lavoratori saltuariamente presenti ai nostri ingressi, risulterebbe che gli stessi vengono pagati, dalle società cui si rivolge Intesa Sanpaolo, 5 euro all'ora!!

Ma se davvero le ragioni fossero economiche, verrebbe confermato che l'attribuzione della carica di Datore di Lavoro è meramente figurativa: il potere di spesa resta in capo all'Amministratore Delegato ed a lui ci rivolgiamo, insieme al Responsabile della Banca dei Territori.

Infatti, **oltre a mantenere un adeguato presidio degli ingressi alle filiali garantendo la presenza di tutti gli steward necessari**, servirebbe un comportamento responsabile da parte di tutti **per evitare assembramenti e code.**

Sarebbe quindi necessario aprire, laddove ancora esistenti, tutte le postazioni di cassa disponibili, garantire un'accoglienza adeguata, rispondere ad esigenze occasionali dei clienti (carte smagnetizzate, app non funzionanti, ecc.) dedicando a queste funzioni le risorse necessarie, **anziché monopolizzarle ai soli fini delle attività commerciali.**

Bisognerebbe anche evitare ogni iniziativa che provochi flussi spontanei, aggiuntivi a quelli consueti, di clientela. Ci riferiamo, in particolare, all'insensata partenza, in una fase in cui vengono riproposte chiusure delle attività per la vicenda covid, della sostituzione delle carte bancomat.

Certamente le lettere che avvisavano delle scadenze anticipate sono state recapitate a settembre del 2020, ma non è detto che tutti se ne ricordino 5 o 6 mesi dopo. Ed in teoria i gestori avrebbero dovuto farsene carico, ma tra telefonate, appuntamenti, campagne da lavorare, riunioni continue (ed inutili, per sentirsi dire sempre le stesse cose), pressioni martellanti, non avanza il tempo per tutto. Ed i clienti arrivano, piuttosto seccati.

Aggiungiamo anche la nuova ondata di scuole chiuse e di problemi di gestione dei figli a casa e ci pare che ciò basti per chiedere che **si sospenda immediatamente la campagna in corso di sostituzione delle carte bancomat**: fino a quando resterà in piedi l'emergenza le si sostituiscano alla scadenza naturale!

E si intervenga anche per ridurre i tempi di certe operazioni alle casse. Abbiamo già scritto della marea di bonifici in contanti (prevalentemente di GI Group) da pagare a giovani tutti in possesso di un iban.

Da alcuni giorni abbiamo scoperto la nuova sorpresa di dover censire anche chi viene a pagare piccole somme in contanti. Non sappiamo se la trovata derivi da disposizioni governative o da qualche geniale trovata dei nostri vertici. Resta il fatto che, nell'attuale contesto, non è concepibile dover perdere tempo a censire il malcapitato cliente che deve pagare un ticket sanitario da 20 euro in contanti (magari ha pure aspettato mesi per prenotare la visita). E non si dica che lo si deve accompagnare al bancomat, perché se il pagamento riguarda la prestazione per un parente, in assenza del tesserino sanitario dello stesso non si può procedere.

E' inoltre incredibile che in questa situazione si aggiunga anche la vicenda delle telefonate inevase. A parte eventuali risvolti legali di questa iniziativa, di cui già altri si stanno occupando, è evidente come non venga tenuto in nessun conto lo stato di carenza di organico nelle filiali, accentuato dal contesto attuale, e le numerose e continue priorità sollecitate, che sommandosi tutte insieme diventano ingestibili.

Infine riceviamo numerose segnalazioni di responsabili di filiali in "zona rossa" che continuano imperterriti a chiedere di fissare appuntamenti per proposte commerciali. D'altronde appare inverosimile che, laddove viene chiesto ai cittadini di non uscire di casa, si chieda ai gestori di collocare le Obbligazioni Mediobanca in dollari per la cui sottoscrizione si rende necessaria la presenza fisica del cliente.

Non a caso scriviamo questa mail anche al Codice Etico, che dovrebbe essere il custode del rispetto delle esigenze di tutti gli "stakeholders": non è necessaria la conoscenza delle lingue straniere per verificare che le cose che abbiamo elencato **non sono rispettose della dignità delle persone, si tratti dei lavoratori o dei clienti.**

Nell'attuale fase emergenziale tutti devono fare la loro parte, sapendo che ogni decisione ha delle conseguenze e che **serve senso di responsabilità, dando la priorità al buon funzionamento delle cose e non all'inseguimento dei budget!**

Per finire, ci auguriamo che la vicenda del plexiglass possa arrivare finalmente a termine. E' da un anno che, sia noi, sia i sindacati firmatari, ne chiediamo l'adozione per tutti. C'è voluta forse l'acquisizione di Ubi e la scoperta che nelle loro filiali ne erano dotate tutte le postazioni per decidersi? Ora si provveda a recuperare il tempo perso.

Segreteria Nazionale Cub Sallca

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. *Intesa Sanpaolo*

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>