

## **EMERGENZA SANITARIA E OSSESSIONE COMMERCIALE: un binomio esplosivo di impraticabilità**

È indubbio che il nostro paese - in particolare alcune regioni - e il mondo intero stanno attraversando un momento difficilissimo dal punto di vista sanitario ed economico. Un momento peraltro in continua evoluzione che rende difficile pianificare e prendere decisioni politico-organizzative. E tuttavia le decisioni vanno prese, a tutela della salute fisica delle persone.

Intesa Sanpaolo sta quotidianamente adeguando le regole cui attenersi nello svolgimento dell'attività lavorativa, in base alle normative emesse dalle autorità pubbliche, in un'ottica di tutela di colleghi e clienti, che tutti siamo chiamati ad osservare.

**Ma anche con il massimo della volontà e dello spirito di collaborazione alcune disposizioni sono assolutamente impraticabili nella realtà quotidiana dei colleghi e delle colleghe.**

L'Azienda deve chiarire immediatamente:

- **come limitare un appuntamento a 15 minuti** quando talvolta solo per aprire e far girare una procedura si impiegano già 7/8 minuti e per illustrare un prodotto almeno il doppio? Solo per emettere una carta prepagata non bastano 20 minuti.
- **come rispettare la distanza di sicurezza nei coworking** delle filiali new concept che sono stati ideati e progettati rispettando standard minimi di spazio e spesso in ambienti privi di finestre? Lo stesso si potrebbe dire per molte filiali imprese
- **come si regola l'afflusso dei clienti nelle filiali** quando il cartello non è sufficiente e la calca dei clienti diventa tumultuosa?
- **come si gestiscono gli appuntamenti** quando presuppongono la presenza di diversi soggetti (pratiche di mutuo, successioni, conti cointestati) e le stanze o salottini sono piccoli?
- **come si regolano le visite** che i gestori imprese fanno alle Aziende? E di conseguenza degli agenti ISPFV?

Le domande sarebbero molte di più ma ci limitiamo a segnalarne alcune, che impegnano in particolare i Responsabili di Filiale, i quali in prima linea non possono non affrontare ogni emergenza che si presenta loro.

**Non possono farlo da soli, l'Azienda deve intervenire chiarendo e sostenendo l'operato dei preposti e dei colleghi tutti.**

E invece, in questo caos collettivo, alcuni responsabili della filiera commerciale stanno diffondendo **messaggi irresponsabili, al limite dello sciacallaggio commerciale, speculando sulle paure della clientela.**

Difficile infatti definire con altro termine ciò che spinge un management a vari livelli a chiedere:

- **di vendere prodotti tutela in modo da compensare la mancata produzione** nelle zone "gialle/rosse" e quindi aumentare il numero di appuntamenti in agenda
- **di prendere almeno il doppio di appuntamenti** perché "tanto sappiamo che di clienti ne arrivano comunque meno" (se poi arrivano dove li mettiamo?)
- **di emettere più polizze salute perché "se non si fanno adesso che la gente ha paura quando si fanno?" e utilizzando addirittura le notizie Ansa che parlano di collasso sanitario a supporto della proposizione commerciale**

Attendiamo da parte aziendale risposte concrete e praticabili sull'organizzazione del lavoro, senza scaricare sui colleghi responsabilità rischi e decisioni che aggravano un clima già difficilissimo.

**Attendiamo altresì un doveroso cambio di rotta sulle politiche commerciali la cessazione immediata di messaggi inqualificabili e delle richieste di risultati e di appuntamenti non congrui con l'emergenza che stiamo vivendo.**