



## TRA NUOVO MODELLO DI DISSERVIZIO E MISTERY SHOPPING

Da quando è partito il tanto enfatizzato e sicuramente oneroso nuovo modello di servizio rileviamo continuamente problemi. Ne evidenziamo alcuni di seguito.

### CAOTICA DEFINIZIONE DEI PORTAFOGLI

Molti portafogli aziende (ex small business) sono stati cancellati, sulla base di un sistema di calcolo legato al numero dei contatti annui. Tuttavia il numero di clienti è rimasto invariato (al netto di qualche decina mediamente ceduta alle filiali imprese) e i gestori invece si sono ridotti, **aumentando così la dimensione media dei portafogli**, che talvolta arrivano addirittura a circa 400 clienti per gestore!! E' palese che in tali condizioni **i lavoratori non riescono ad assicurare il dovuto servizio alla clientela.**

La situazione è particolarmente critica soprattutto nelle filiali ad orario esteso, dove la riduzione dei gestori condiziona anche i turni, generando continui disservizi.

Si configura quindi un **nuovo modello di disservizio.**

### PRESSIONI COMMERCIALI INACCETTABILI

Le pressioni commerciali dal 19 gennaio hanno raggiunto livelli intollerabili. Riscontriamo riunioni giornaliere, talvolta nevrotiche, nonché continui monitoraggi a distanza su contatti e vendite ed in alcuni filiali anche report cartacei individuali, non previsti oltretutto dal modello di servizio. Tutto ciò configura una **fonte di stress da lavoro-correlato** (fattispecie tutelata dal D. Lgs. 81/2008 e sulla quale la nostra Banca ha dedicato un apposito paragrafo nella guida relativa alla salute e sicurezza sul lavoro, distribuita a tutti i dipendenti).

Ricordiamo comunque che, secondo la normativa vigente, **il lavoratore** è tenuto soltanto a dare massima collaborazione al datore di lavoro, ma **non è tenuto ad alcun obbligo di risultato.**

### MISTERY SHOPPING

Premesso che sono in corso verifiche circa la liceità dell'utilizzo di tali strumenti, invitiamo i lavoratori a porre attenzione e seguire con la massima attenzione la normativa in materia di precontratto, anche se questo dovesse rallentare i tempi e quindi la produzione.

Inoltre ricordiamo ai colleghi e **alla Banca** che **i prodotti bancari devono essere venduti previa adeguata verifica**, conformemente alla normativa antiriciclaggio vigente. Anche perché ricordiamo che in una schermata Gianos viene chiesto di confermare il comportamento (anche per i clienti neocensiti!!). Pertanto, laddove



esistano dubbi sull'effettivo interesse all'acquisto e quindi dalla verifica non venga fuori un giudizio di adeguatezza, invitiamo i colleghi ad astenersi dall'effettuare l'operazione richiesta da chicchessia.

### **ATTRIBUZIONE DI NUOVE MANSIONI**

In questo periodo molti colleghi sono stati interessati da variazione nel proprio profilo professionale. Tuttavia **la Banca non ha fornito ai lavoratori interessati alcuna adeguata formazione**. Inoltre in molti casi non c'è stato alcun passaggio di consegne, né tra i gestori che hanno cambiato ruolo, né tra i direttori (tra cui alcuni di nuova nomina). Nonostante ciò si richiedono loro risposte immediate su posizioni che non si conoscono.

**Chiediamo pertanto all'Azienda di attivarsi al fine di eliminare tutte le criticità evidenziate, sempre con l'obiettivo di rispettare la dignità dei lavoratori.**

Catanzaro, 9 marzo 2015