



RSA DIREZIONE GENERALE BNL ROMA

30, 40, 50!!! AL CSC SI DANNO I NUMERI

Nell'ultimo periodo al CSC si assiste ad un fenomeno increscioso, malsano. Sembra che ci sia una strana tendenza a dare i numeri. Nello specifico pare che qualche responsabile (in un Polo più che in altri) sia andato oltre: non solo **controlla le barre telefoniche** dei colleghi, ma arriva a "contare" le loro chiamate e nei peggiori casi ad **"imporre" un numero di chiamate precise a ciascun consulente**.

Tutto ciò in alcuni casi porta i colleghi a privarsi dell'elementare diritto alla pausa per video terminalisti e a distaccare gli occhi dallo schermo.

Il numero di chiamate imposte non è nemmeno preciso: c'è chi dice 35, chi 40, i più ambiziosi 50!!! Senza dimenticare che ai consulenti, oltre a questo, si richiede di prestare attenzione alle attese, ma anche alla produzione quindi a polizze, prestiti, outbound, NPS e chi più ne ha più ne metta!!!

Siamo di fronte a pressioni improprie a voler usare un eufemismo.

Ancor più se, come appare, questi trattamenti sono riservati spesso a dipendenti neoassunti, alle prime armi, che dovrebbero avere il tempo di apprendere i processi e seguire il proprio percorso professionale ed invece si trovano ad essere bersagliati.

Viene da domandarsi come può un'azienda tanto attenta alla salute del proprio personale trattare i consulenti alla stregua di numeri, senza considerare l'impatto che queste assurde richieste possono avere sulla serenità e sull'ambiente di lavoro. Quanto si andrà avanti prima che si verifichino casi di colleghi con serie conseguenze derivanti da una condotta del genere (sempre che non ce ne siano già stati)?

In un istituto che decanta la centralità della propria clientela, che impatto potrà avere una gestione del servizio così frenetico ed esasperato?

Invitiamo tutti i colleghi a segnalare alle Organizzazioni Sindacali condotte improprie e chiediamo alla Banca di affrontare il tema con urgenza.

"People not numbers" era solo uno slogan? O vale ancora?

Palazzo Orizzonte Europa, Roma, 28/10/2024

RSA Direzione Generale BNL Roma

FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN