



## **TRIMESTRALE AREA EMILIA OVEST: LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO**

Nei giorni scorsi si è svolto, in modalità videoconferenza, l'incontro trimestrale dell'Area Emilia Ovest, tra le Organizzazioni Sindacali e la Delegazione Aziendale composta dalla Direttrice Commerciale Imprese ERM Stefania Bergamaschi, dal Responsabile del Personale e Assistenza Rete ERM Stefano Zingaretti, dal Ctpar Emilia Ovest Fabrizio Filippa, e per l'ufficio Relazioni Industriali di Gruppo Enzo Vozza, Candia Mosca e Amedeo Di Vincenzo.

L'incontro è iniziato con la relazione di Stefania Bergamaschi sull'andamento delle filiere Retail, Exclusive ed Imprese; l'Azienda si dichiara molto soddisfatta dei risultati ottenuti fino ad ora dalle varie filiere nel corso di quest'anno, anche in rapporto all'anno precedente; nel dettaglio, per quanto riguarda il comparto Imprese, la continuità nel rapporto con la clientela, anche da remoto, è stata particolarmente apprezzata, portando risultati in termini di riappropriazione del ruolo di supporto e consulenza svolto dai Gestori Imprese e GAR, che hanno portato ad un volume di erogazioni sostanzialmente raddoppiato rispetto all'anno precedente (nel 2019, nella Direzione Regionale ERMAM comprendente ancora Abruzzo e Molise, le erogazioni sono state pari a 1,8 mld di euro, nel 2020 nell'attuale Direzione ERM, si attestano, ad ottobre 2020, a 3 mld di euro).

Anche per quanto riguarda i Prodotti Tutela, l'Azienda valuta positivamente i risultati ottenuti da tutti i mercati, ma ritiene che ci siano ancora possibilità di ulteriore miglioramento (!?!).

L'attività in tutti i settori commerciali è svolta sia in presenza, con le limitazioni e le regole determinate dal COVID-19, che a distanza, con differenze sulle diverse filiere.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo posto il tema delle procedure per il "Bonus Fiscale 110%", evidenziando tutte le giuste e motivate perplessità e le preoccupazioni che affrontano i colleghi davanti ad un argomento molto delicato che è oggetto, anche a causa di una normativa complessa e non ancora sperimentata su larga scala, di continue richieste di approfondimento da parte della clientela.

L'Azienda ha dichiarato che i Colleghi Imprese sono preparati ad affrontare la nuova materia e invita quelli Retail a contattare gli uffici dedicati in caso di necessità; ha aggiunto inoltre che le domande e le richieste di natura fiscale non possono essere gestite dai colleghi e la clientela deve rivolgersi a professionisti.

La procedura corretta prevede di raccogliere solo la documentazione che, dopo un primo esame, va inviata a Deloitte per una successiva lavorazione.

Nonostante, nelle dichiarazioni, l'Azienda manifesti la soddisfazione di essere un punto di riferimento per la clientela, in questo caso, di fatto, i colleghi vengono relegati ad un ruolo puramente burocratico e, mantenendosi nel campo delle proprie competenze, non hanno la possibilità di supportare, in modo esaustivo, le persone che quotidianamente vi si rivolgono, in quanto loro Gestori.

Sempre rispetto agli interventi del Legislatore, a supporto della grave situazione economica che il Paese sta attraversando, abbiamo anche raccomandato i rappresentanti aziendali ad erogare una formazione maggiore e mirata, per quei ruoli che saranno maggiormente interessati alla gestione dei finanziamenti europei derivanti dal Recovery Fund, soprattutto in materie di legge, come antiriciclaggio ecc...

La nostra Regione è già stata in passato interessata da fenomeni mafiosi e non vogliamo che i colleghi rischino di trovarsi ad affrontare situazioni pericolose, viste le difficoltà che potrebbero insorgere nell'effettuazione di specifiche ed approfondite verifiche. La Direttrice Commerciale Regionale Imprese ha dichiarato che esiste già un piano di

formazione su tali tematiche e che i controlli procedurali supportano già i colleghi, ma che terrà conto della richiesta sindacale per una maggior sensibilizzazione aziendale su tali aspetti.

**Riteniamo che un piano di formazione come quello attuale non sia sufficiente a tutelare i Colleghi dalle insidie presenti e future che i colleghi saranno chiamati ad affrontare per gli investimenti che dal prossimo anno il nostro Paese dovrà gestire.**

## SMART WORKING

L'Azienda ha ribadito che valuta lo Smart Working come strumento fondamentale, nell'organizzazione del lavoro, in questa situazione di emergenza, e che lo potrà essere, ovviamente, con le regole fissate dalla contrattazione, anche nel momento di un ritorno alla normalità, per favorire un equilibrio tra esigenze personali e aziendali.

A tal proposito ha comunicato che è in corso un progetto per la promozione dello Smart Working a livello di Direttori di Area e di Filiale, che ancor oggi non utilizzano sufficientemente questa modalità.

Purtroppo, quello che osserviamo come atteggiamento aziendale, in particolare nelle Filiali, è fortemente contrastante rispetto a queste affermazioni; in alcune realtà, ottenere di svolgere giornate di lavoro in Smart Working è praticamente impossibile.

Come Sindacato abbiamo infatti denunciato un'eccessiva presenza nei locali aziendali, che spesso viene proprio sollecitata dai Responsabili di Uffici e Filiali che, evidentemente, sono in difficoltà nello svolgere il loro ruolo senza la presenza fisica degli altri colleghi in ufficio (il che fa molto riflettere...).

L'emergenza e le azioni che l'azienda deve mettere in campo per tutelare la salute e la sicurezza dei colleghi non possono essere futuribili ma devono essere immediate e concrete e, per questo, riteniamo che sia necessario un forte incremento dell'attività di lavoro/formazione da casa come già previsto dall'azienda, anche nel contesto attuale della pandemia, e come previsto dal Governo con l'invito rivolto a tutte le Aziende private, rimuovendo gli ostacoli posti ai vari livelli dai preposti aziendali.

**Questo strumento si è rivelato decisivo per affrontare la prima fase della pandemia e va incentivato anche in questa seconda fase e tutti vanno responsabilizzati sull'importanza e sulle corrette modalità del suo utilizzo.**

## FILIALI

Dall'inizio della pandemia i colleghi vivono senza tregua in condizioni di forte stress, cercando di conciliare l'inevitabile aggravio delle esigenze famigliari (chiusura delle scuole, persone disabili, anziani...) con la vita lavorativa, che spesso espone a rischi per la salute.

**Come Organizzazioni Sindacali, siamo fortemente preoccupati della salute dei Dipendenti, che hanno dimostrato in questi mesi abnegazione oltre ogni misura lavorando in situazione di difficoltà e rischio e riteniamo che le attuali misure di prevenzione e protezione, nel contesto che stiamo vivendo, siano insufficienti.**

**Nella situazione attuale, anche la clientela è ormai insofferente verso qualsiasi limitazione (tutto porta a lamentele, anche il fissare gli stessi appuntamenti che sono obbligatori per effettuare le operazioni bancarie) e la richiesta dell'azienda di perseguire risultati sempre maggiori è una forzatura non accettabile.**

Ciò avviene senza tenere conto della situazione di emergenza, a volte minimizzando la necessaria attenzione che bisogna porre all'applicazione rigorosa delle misure di restrizione alla mobilità introdotte dai provvedimenti di legge governativi, necessaria per limitare la diffusione dei contagi.

Per fare un esempio, chiedere alla clientela di recarsi in filiale per effettuare operazioni di natura commerciale, non necessarie e rimandabili, esponendo la stessa a rischi evitabili in contrasto con le prescrizioni dei DPCM e sacrificando conseguentemente le attività di pubblico servizio e quelle necessarie e non rimandabili è una pratica che va fermata!

Ricordiamo, inoltre, che i recenti DPCM prevedono anche la necessità di esporre all'esterno delle filiali, quotidianamente, il numero massimo di persone che possono essere contemporaneamente presenti all'interno dei

locali aziendali, a conferma che anche la cartellonistica non è un dato "estetico", ma una previsione di legge; tale prescrizione va rispettata con estremo rigore nel corso della giornata lavorativa e quindi richiede un'attenta gestione degli appuntamenti.

Le vigenti previsioni di legge richiedono un'organizzazione del lavoro che tenga conto dei vari aspetti di sicurezza per la salute e, di conseguenza, di rivedere gli schemi aziendali utilizzati nelle situazioni di normalità ad oggi inadeguati all'emergenza; la gestione degli appuntamenti e il lavoro quotidiano dei colleghi è appesantito da continue pressioni per "riempire le agende" (con operazioni commerciali, ovviamente...), da riunioni Skype spesso volte di scarsa utilità che, oltre ad essere indette senza congruo preavviso, in diverse occasioni si protraggono oltre i tempi previsti, interferendo con gli appuntamenti già fissati e creando problemi e disagi.

Abbiamo chiesto che l'azienda intervenga sul maniacale monitoraggio delle agende effettuato da alcuni "capi", insopportabile e del tutto fuori luogo in questo momento di emergenza, così da poter gestire tutte le necessità fondamentali della clientela con i giusti tempi, anche per l'igienizzazione della postazione al termine di ogni incontro e per garantire i necessari ricambi d'aria.

Devono essere impedito, inoltre, una volta per tutte, le rendicontazioni che continuano ad essere richieste ai colleghi nelle forme più svariate nonostante sia stato ribadito più volte in tutte le sedi che si tratta di comportamenti vietati.

Considerato il perseverare di tali comportamenti, devono essere una volta per tutte oggetto di intervento definitivo di rimozione da parte della direzione regionale aziendale, con le relative azioni conseguenti rispetto ai rappresentanti aziendali che continuano ad agire in modo scorretto, infischiosene delle regole e creando problemi e disagi inaccettabili ai colleghi.

In ogni caso, i problemi sono presenti in tutte le filiali, dalle new concept il cui modello commerciale si sta rivelando di fatto incompatibile con la gestione dell'emergenza (a partire dalla gestione degli spazi di lavoro, vedi coworking – gestione promiscua delle postazioni di lavoro – utilizzo delle zone safe ecc...) alle filiali di minori dimensioni.

Abbiamo quindi sollecitato, per tutte le filiali, ulteriori misure di tipo organizzativo, a partire dal ripristino dei turni in team in modo da limitare il rischio di contagio, oltre a dare attuazione a tutte le necessarie misure di precauzione anche rispetto alle attività di tracciatura dei contatti in caso di positività al COVID-19, seguendo il principio di massima precauzione.

**Accogliamo favorevolmente (e finalmente...) la notizia che, dopo innumerevoli richieste da parte delle Organizzazioni Sindacali, l'azienda ha deciso (meglio tardi che mai!) di installare i plexiglass nelle filiali, uno strumento che riteniamo utile per prevenire il contagio, già utilizzato praticamente ovunque, da Poste Italiane e da altri Istituti di Credito (tra cui Ubi!) e da quasi tutti gli esercizi commerciali; ma chiediamo anche, oltre alla tempestività e alla velocità nell'installazione, che i plexiglass vengano previsti e inviati anche a tutte le altre postazioni di front office, nelle quali si riceve la clientela, che vivono le stesse problematiche delle posizioni di cassa e di accoglienza.**

Per la sicurezza dei colleghi occorre rafforzare anche il servizio di steward, almeno per le filiali di città. Non dimentichiamo che le tensioni sociali in Italia sono in aumento e stiamo assistendo a diversi episodi di intolleranza e violenza che, anche nel nostro territorio, hanno già coinvolto personale bancario.

## SPECIALISTI/DIRETTORI DI AREA

Abbiamo espresso forte contrarietà al continuo girovagare di Direttori di Area e Specialisti; questo, oltre a non essere di buon senso, è fuori norma rispetto alle linee guida dei protocolli anti-contagio; in una situazione come l'attuale deve essere ridotta al minimo ogni forma di mobilità come richiedono i provvedimenti governativi.

L'Azienda ha dichiarato che gli specialisti e tutti coloro che, con ruoli apicali, normalmente visitano le filiali hanno ricevuto istruzioni di fissare la propria presenza in una filiale a settimana e di non muoversi dalla stessa.

## MOBILITA' INFRAGRUPPO

E' stato evidenziato il delicato tema della mobilità infragruppo.

L'azienda sostiene che questo processo deve essere interamente gestito tramite il Job Posting, che nasce dalle esigenze segnalate dalle diverse strutture aziendali; questo sistema serve per garantire equità nell'accesso a tutti i colleghi alle diverse opportunità che verranno manifestate per poter lavorare in altre strutture e proporsi in tal senso.

La stessa azienda ha ribadito che considera eventuali altre metodologie inique ed aleatorie e non autorizzate da parte della Direzione Regionale, per quanto di sua competenza, anzi contrastate qualora vengano proposte.

Come Sindacati non possiamo che essere d'accordo con questa affermazione ma, come spesso capita, dobbiamo rassegnare la divergenza tra ciò che accade e ciò che dovrebbe accadere; non possiamo accettare che i colleghi vengano scelti attraverso operazioni di "scouting", con scelte individuali e senza criteri oggettivi, creando inaccettabili discriminazioni tra un collega e l'altro.

Tutti i colleghi devono avere le stesse opportunità e gli stessi diritti.

L'Azienda ci ha chiesto di segnalare senza indugio questi comportamenti; non mancheremo di farlo!

## GESTORI REMOTI

Abbiamo evidenziato la variazione di riferimento in capo a Banca dei Territori dei Gestori Remoti in carico alla FOL di Parma, che da dicembre costituiranno la cosiddetta 27^ filiale Exclusive; questa modifica non è solo una mera operazione organizzativa in senso lato, ma ha delle implicazioni di natura gestionale e di organizzazione del lavoro che meritano attenzioni e spiegazioni più approfondite, che abbiamo richiesto, di quelle che l'Azienda, demandando la questione ad altre funzioni aziendali e tavoli di confronto, ha fornito durante l'incontro; attendiamo i dovuti chiarimenti.

## PART TIME

In merito al part-time l'azienda ha dichiarato che le richieste giacenti e tutt'ora inevase risultano essere al momento n. 30, per l'Area Emilia Ovest, e che si va progressivamente verso l'accoglimento anche se la percentuale sta raggiungendo la media del 30%. Abbiamo ribadito la necessità di dare soddisfazione a tutte le richieste in attesa, mantenendo nel contempo tutti i Part Time esistenti a meno che non vi sia una richiesta in tal senso dalle colleghe che non siano più interessate o non ne abbiano più bisogno.

## POLO VIA LANGHIRANO

Per quanto riguarda le strutture centrali presenti in area Emilia Ovest, ovvero il Polo di Via Langhirano 1/a a Parma, abbiamo espresso le nostre preoccupazioni circa l'aumento dei carichi di lavoro legato al continuo calo del personale, anche alla luce di quelle che saranno le nuove uscite previste dall'accordo 29 settembre 2020. Abbiamo chiesto che tali uscite vengano compensate da nuovi arrivi, non solo attraverso assunzioni, ma anche agevolando gli spostamenti dei colleghi tra le varie realtà aziendali presenti sul nostro territorio.

Inoltre abbiamo segnalato alcune criticità legate alla normativa COVID-19, in particolare il sovraffollamento presente in alcuni uffici e la necessità di avere, in tutte le stanze, una climatizzazione ottimale che garantisca sicurezza anche attraverso la possibilità del ricambio d'aria.

**La complessa situazione che stiamo vivendo necessita di un continuo confronto tra i rappresentanti sindacali dei lavoratori e dell'azienda, sia localmente che centralmente sui vari temi tra i quali conciliazione dei tempi di vita e lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori, politiche commerciali, formazione ecc.**

**I colleghi avvertono la tensione di un settore fortemente coinvolto, non solo direttamente, dalla pandemia, ma anche dalle ricadute, dalle responsabilità e degli impegni assunti, anche straordinari, per contribuire a sostenere l'economia del nostro Paese.**

**Non potremo accettare ulteriormente che le problematiche dei colleghi siano considerate marginali e non vengano affrontate, ma chiediamo di trovare rapidamente soluzioni soddisfacenti ed efficaci e pertanto non permetteremo che i problemi si scarichino sui dipendenti nella sostanziale indifferenza da parte delle funzioni aziendali.**

Parma, 13 novembre 2020

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA - UNISIN

*Intesa Sanpaolo - Area Emilia Ovest*