



Trimestrale Area Romagna

Martedì 10 novembre si è tenuto, in modalità a “distanza”, l’incontro trimestrale di area previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali, che ha visto la partecipazione, come di consueto, delle Relazioni Industriali e della Funzione del Personale di DR e di Area. L’incontro si è aperto con l’analisi dei risultati della Rete, che evidenziano anche per quest’anno un andamento complessivo molto positivo delle tre direzioni commerciali. Abbiamo sottolineato come tale risultato sia da ascrivere al merito e alla capacità dei colleghi che in questi mesi si sono trovati a fronteggiare, oltre alle consuete problematiche, anche quelle date dall’attuale situazione di emergenza sanitaria del nostro Paese, riuscendo sempre a garantire un servizio pubblico essenziale al nostro territorio.

Abbiamo chiesto risposte concrete per alleviare le difficili condizioni in cui i colleghi lavorano e che abbiamo rappresentato all’ Azienda:

1. carenza di personale nelle filiali, acuita in maniera esponenziale dalle assenze legate alla pandemia;
2. continua sollecitazione a riempire le agende, secondo le indicazioni del modello, senza alcun riguardo per la fase straordinaria ed emergenziale in cui ci troviamo;
3. richieste di reportistica “artigianale” da parte dei Responsabili Commerciali;
4. problemi di sicurezza per le filiali che operano con la presenza di un solo collega;
5. presenza di locali nei quali non parrebbe garantito il distanziamento previsto dai protocolli anti-Covid.

La Delegazione Aziendale ha fornito le seguenti risposte:

1. la situazione di emergenza a livello di organici in molte filiali è causata dalla difficoltà nel procedere alle sostituzioni per l’impossibilità di far muovere i colleghi da una filiale all’altra in una fase di pandemia;
2. è possibile garantire il numero di appuntamenti previsti dal modello anche con organici ridotti, in quanto l’accesso dei clienti “inbound” in filiale è inibito dalla normativa anti-Covid;
3. sono vietate le richieste di reportistica al di fuori di quelle istituzionalmente previste;
4. è prevista dalle Regole di sicurezza la possibilità di operare anche in presenza di un solo lavoratore, in sportelli distaccati o in punti operativi posti presso strutture particolari (stazioni, mercati, aeroporti, ecc.);
5. nei locali aziendali vengono rispettati gli standard di sicurezza e la garanzia sul corretto distanziamento viene certificata dalla Gestione Immobili; inoltre, come ulteriore misura di attenzione al tema del distanziamento, sono stati stabiliti in questi giorni dei turni di smart working per i colleghi delle filiali Imprese.

Pur nella consapevolezza che la situazione eccezionale richiede da parte di tutti la massima collaborazione e senso di responsabilità, non possiamo che esprimere la nostra insoddisfazione per la gran parte delle risposte ricevute.

Apprezziamo lo sforzo fatto dall’Azienda per tutelare i lavoratori fragili, ma rimarchiamo la necessità di sostenere la Rete con l’inserimento di nuovo personale: finché permane l’impossibilità in filiale di disporre di organici congrui che garantiscano l’operatività

ordinaria, è necessaria ed urgente una riparametrazione degli obiettivi commerciali che tenga conto di questa situazione.

Inoltre, se a parole ci viene detto che non sono possibili movimentazioni di colleghi durante la fase di pandemia, dall'altra riscontriamo nei fatti come, proprio in questi giorni, siano in corso massicci trasferimenti di personale legati a esigenze non connesse allo stato emergenziale.

Passando alla seconda segnalazione, i clienti "inbound", specie su orizzonti temporali ridotti, sono una grandezza non misurabile e le presenze di colleghi in filiale di questi tempi sono difficilmente programmabili: su quali dati oggettivi si fonda quindi la valutazione aziendale? Noi rileviamo invece che i carichi di lavoro, a cui si aggiungono la necessità di procedere alla sanificazione della postazione dopo ogni appuntamento e l'aumento delle telefonate della clientela che non può recarsi in filiale senza appuntamento, si accumulano sui pochi colleghi presenti; quindi come si può continuare ad affermare che gli appuntamenti previsti dal modello in condizioni ordinarie già insostenibili, devono essere garantiti anche con le filiali in continua emergenza?

Quello di cui siamo certi è che non sono più accettabili gli appelli allo spirito di sacrificio, i colleghi non sono una risorsa illimitata!

Rispetto alle richieste di reportistica "artigianale" il Responsabile del Personale della DR, Stefano Zingaretti, ha confermato che sono vietate, al di fuori di quelle istituzionalmente previste. Pertanto vi chiediamo di segnalarci ogni richiesta estemporanea di reportistica e/o di previsionali che porteremo alla sua attenzione e, più in generale, ogni circostanza in cui la comunicazione non sia improntata al rispetto reciproco.

Sul tema della figura del "lavoratore isolato", che in questo periodo è sempre più frequente, se è consentita dalle "Regole sulla Sicurezza" in presenza però di un dispositivo anti malore, evidenziamo che la "Guida alle Rapine" richiede comunque che l'accesso e l'uscita dalla filiale avvengano alla presenza di un secondo collega. In assenza di un aggiornamento normativo, banali considerazioni di buon senso, ci spingono a ritenere che i punti operativi nei quali non è possibile garantire la presenza di almeno due persone non siano opportuni: come può essere tutelata la salute e la sicurezza degli ormai tanti "lavoratori isolati" nel caso si trovino a gestire episodi di aggressività da parte dei clienti, tentativi di rapina o richiedere soccorso al bisogno?

Per quanto riguarda il corretto distanziamento, vista la presenza di modelli predeterminati di occupazione delle postazioni di lavoro non sempre rispettati, abbiamo coinvolto gli RLS per una verifica della situazione e nelle more di tale intervento richiediamo ai colleghi massimo senso di responsabilità per evitare possibili contagi.

Continueremo in ogni occasione a segnalare le difficoltà quotidiane che i colleghi sono costretti ad affrontare armati unicamente del loro spirito di abnegazione.

La qualità dei risultati commerciali raggiunti anche in questi frangenti eccezionali è ascrivibile esclusivamente al loro impegno, che a volte arriva anche a sacrificare un corretto e sostenibile bilanciamento dei tempi vita/lavoro.

La corda, se la si tira troppo a lungo, si spezza; faremo di tutto per non arrivare a tanto, ma non vorremmo che la nostra voce venisse ascoltata dalla Azienda unicamente se tali risultati venissero meno, sarebbe una sconfitta per tutti!

**COORDINAMENTO INTESA SANPAOLO
AREA ROMAGNA
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL - UILCA**