La intranet aziendale dedica alle misure da seguire per il contenimento del Covid una sezione ricca e aggiornata, includendovi anche i riferimenti normativi di rilievo.
Tuttavia, una lettura approfondita delle disposizioni conduce alle riflessioni che seguono.

Nel ‘Manuale di utilizzo degli spazi per il Distanziamento sociale/Modalità comportamentali e di relazione’ leggiamo: “*ciascuno deve avere consapevolezza dell’obbligo di rimanere al proprio domicilio e di non entrare in azienda in presenza di febbre (oltre 37.5°) o altri sintomi influenzali e di chiamare il proprio medico di famiglia*”.
Tale indicazione di comportamento evidentemente non può riguardare i clienti. E i clienti, a quali obblighi devono prestarsi? A nessuno. A loro, per esempio, non viene neanche controllata la temperatura: solo alcuni edifici delle sedi centrali, dove peraltro la clientela non entra, ed una parte delle filiali, infatti, sono provvisti di termoscanner.
Il documento ‘Controlli a cura dei Responsabili delle Unità Organizzativa’, riporta che i singoli responsabili UOG hanno obbligo di vigilanza “*Sui comportamenti di eventuali terzi (clienti, consulenti, visitatori e fornitori) presenti nei locali assegnati alla Struttura affinché rispettino i comportamenti e l’uso degli spazi previsti nella banca*”.

I Direttori ed i colleghi di Filiale incontrano molte difficoltà nell’ottemperare a questa disposizione; un organico già decimato da prima della pandemia e ora ridotto all’osso rende impossibile la disciplina degli afflussi e dei deflussi all’interno della filiale, salvo in quelle giornate, sempre più rare, in cui magicamente compaiono gli steward.
Sembrerebbe che nella Rete non esista il COVID-19, ma solo impegni commerciali di budget da raggiungere a tutti i costi, in totale spregio della sicurezza e della salute delle lavoratrici e dei lavoratori. La funzione commerciale della nostra Area fantastica e pontifica di agenzie costituite da freddi robot imperturbabili, in grado di martellare di telefonate i clienti, di fissare appuntamenti a più non posso per piazzare polizze, sospendere rate, sostituire bancomat, aggiornare documenti e gianos, rispondere al telefono come niente fosse mentre il mondo fuori arranca…e prende a calci la porta!
Appuntamenti fissati a proprio piacimento tramite la App anche da non clienti (mossa geniale non bloccare questa possibilità!) e anche in orario di banca chiusa che ingolfano a dismisura le agende senza che si possa porre alcun filtro.

Inoltre per aumentare la confusione la App riporta ancora gli orari delle filiali ante emergenza!
Chiediamo di rivedere questo tipo di modalità di prenotazione appuntamenti da parte della clientela, in base ai nuovi orari di chiusura previsti nelle Filiali e regolamentare meglio quelle dei non clienti al fine, anche, di evitare un aumento spropositato dei reclami dei clienti per il disservizio arrecato.
Sottolineamo come tutto ciò costituisca anche una ulteriore incombenza per le filiali, che invece – come da mesi denunciamo – sono lasciate sole.

Qualsiasi richiesta di supporto, anche minima, viene completamente disattesa. Alle nostre strutture commerciali, del personale e immobiliari sarebbe utile un rientro rinfrescante di qualche settimana in filiale a

prendersi qualche insulto gratuito, a vigilare sulla tutela della propria e altrui salute e a cercare, tra una connessione cadente e una procedura arrancante, anche di salvaguardare l’immagine della Banca verso i clienti.
I colleghi che vivono la propria giornata lavorativa in filiale sanno perfettamente di cosa stiamo parlando, ma tanto si sa che “*non ce n’è COVIDDI*” come dice un tormentone satirico di questi mesi, diventato un triste e vergognoso mantra anche di qualche Direttore di Area

Ad aumentare il disagio e l’insofferenza si aggiunge anche il compulsivo bisogno (3/4 volte a settimana!) di organizzare (talvolta dal salotto di casa) “improrogabili e fondamentali” riunioni commerciali tramite Skype/Lynch, in cui, anziché dare indicazioni operative funzionali e risposte ai problemi, si aumenta il carico delle incombenze “strutturali e necessarie” quali la ri-contrattualizzazioni MyKey, la rendicontazione dei rapporti di c/c con particolari conv., la nuova convenzione finanziamenti Inarcassa, etc.etc., oltre a stilare le solite classifiche dei buoni e cattivi, con gogna pubblica per quest’ultimi.

Ci vuole poco viene ripetuto dalle funzioni aziendali, basta organizzare per bene il proprio tempo e non stare a perdere tempo con “i soliti ed inutili aspetti amministrativi”, quali antiriciclaggio, controlli di fine mese, successioni, etc.etc., tanto la responsabilità soggettiva e penale è solo in capo ai Gestori e poi in fondo NON CE N’E’ COVIDDI!!!
Non ce n’era nemmeno venerdì 13 novembre, quando su tutta la Direzione Regionale è stata istituita la così detta “Giornata di Coralità”, per evitare che si usasse il vero termine di “Tutela Day”, con esclusiva focalizzazione sulle polizze e rimando e/o sospensione temporanea di tutte le altre attività e relativo inasprimento delle pressioni commerciali, in alcune Aree definite “terroristiche” da parte dei colleghi.
Il management aziendale corre il rischio, ormai diventato una triste realtà, di apparire come quei generalissimi che durante la Prima Guerra Mondiale, distanti miglia e miglia dalle trincee, spedivano sconosciuti a conquistare inutili avamposti, a loro noti solo come segni su una mappa geografica.

Si chiede e si esige più rispetto per le lavoratrici e i lavoratori, che ci mettono faccia, impegno e passione, oltre ad essere il vero valore aggiunto dell’azienda, le così dette Risorse Umane.

Purtroppo, come anche molte colleghe e molti colleghi sanno per esperienza diretta, il Covid c’è e la sua diffusione si contrasta attraverso misure concrete.
Pretendiamo che il distanziamento FISICO sia ribadito in tutti gli incontri con i clienti!

Pretendiamo che il mantra commerciale, la parola d’ordine TUTELA, sia rivolta innanzitutto ai propri dipendenti, che quotidianamente utilizzano gli strumenti di protezione nelle filiali per salvaguardare la propria salute, quella dei colleghi e non ultima quella dei clienti.

Pretendiamo che le barriere in plexiglass siano presenti al più presto su tutte le scrivanie dei colleghi a contatto con il pubblico (per essere ancora più chiari: Gestori Base; Gestori Privati; Gestori Aziende Retail; Coordinatori e Direttori) e la dotazione di mascherine FFP2 per sentirci più al sicuro.

Pretendiamo che siano estese le turnazioni a tutte le filiali e aumentato il numero degli steward.

Pretendiamo che, nei casi di positività di colleghe/i o di clienti, le procedure di tracciamento e individuazione dei contatti, di chiusura e sanificazione dei locali e di sospensione del servizio siano attivate immediatamente e che le istruzioni fornite in termini di allontanamento cautelativo dal servizio siano tempestive e univoche e non lasciate alle fantasiose interpretazioni del gestore del personale di turno.

Queste sono le richieste che tutte le lavoratrici e i lavoratori della nostra Area ci stanno sollecitando a gran voce.

Richieste che attendono una risposta nei fatti da parte dell’Azienda e della Direzione Regionale, che ad oggi ha dimostrato di non sapere ascoltare, ma anzi di voler soffocare con pressioni e pretese fuori da ogni contesto.

Roma, 23 novembre 2020

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN
RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO ROMA E LAZIO