Bari, 30 marzo 2020

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.a.
Relazioni Industriali

In questo drammatico momento della vita del Paese, la nostra è una delle categorie che – svolgendo un servizio pubblico essenziale – continua a fornire con il proprio lavoro un contributo e un aiuto alla popolazione tutta.

Questo nonostante tutti i colleghi vivano quotidianamente un grande timore per la propria salute e quella dei propri cari che sentono minacciate perché, dovendo recarsi presso il proprio posto di lavoro, non possono dare ascolto al monito "Io resto a casa".

Il nostro lavoro si svolge in condizioni difficili, nonostante le previsioni dei vari DPCM emanati e i protocolli firmati tra ABI e OOSS il 16 e il 24 marzo u.s.

Denunciamo il ritardo nell'apprestamento di adeguati presidi igienico-sanitari e, in alcuni casi, la loro assenza; auspichiamo che la più grande banca del Paese si adoperi per procurarsi e distribuire al più presto le agognate mascherine che si è impegnata a fornire al Personale.

La modalità di accesso della clientela solo per appuntamento, condivisibile in teoria, si è rivelata pressoché irrealizzabile nella pratica: è impossibile rispondere al telefono non solo nei giorni in cui le filiali sono chiuse(!), ma anche nei giorni in cui si è in filiale a causa della crescente pressione della clientela per svolgere operazioni di cassa e degli organici ridotti (frequentemente al cinquanta per cento) a causa di assenze che in questo frangente sono, per forza di cose, aumentate.

Anche se educassimo tutti i clienti a telefonare per fissare un appuntamento, difficilmente troverebbero chi possa rispondergli!

L'indicazione di attenersi a svolgere le sole operazioni necessarie, seppure fosse possibile rispettarla, vede la lista di tale tipologia di operazioni allungarsi di giorno in giorno.

Proprio perché svolgiamo un servizio pubblico essenziale siamo investiti dall'esecuzione di quei provvedimenti decisi dal Governo per alleviare le difficoltà di famiglie e imprese: a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, citiamo la sospensione delle rate di prestiti e mutui (che non si risolve nel mero scambio di mail tra cliente e filiale, ma richiede una lavorazione e dei controlli che hanno aggravato i carichi di lavoro) e l'anticipo – tramite finanziamenti ad hoc – della CIG ai dipendenti di quelle aziende che stanno facendo ricorso agli ammortizzatori sociali a causa del Covid 19.

Tutto questo rientra appieno nel nostro ruolo di utilità sociale, ma non si può negare che peserà sulle spalle di lavoratori e lavoratrici già stressati e ai quali vengono anche richieste quotidianamente rendicontazioni e lavorazioni di liste di clienti da contattare telefonicamente.

In ultimo, nei prossimi giorni vi sarà il pagamento delle pensioni, che nel sistema bancario non è stato

scaglionato in più giorni, ma vedrà i flussi di accredito arrivare tutti il 1 aprile.

Anche in questo caso la campagna telefonica inserita in ABC tesa a fissare un appuntamento con i pensionati è un'operazione che nella stragrande maggioranza dei casi rimarrà sulla carta. È difficile trovare nell'ambito della filiale chi possa riuscire a fare le telefonate: dovendo gestire operatività ordinaria, quella straordinaria legata al momento e, in più, tentare di rispondere alle telefonate in entrata effettuate da clienti – non necessariamente pensionati – che chiamano per chiedere consulenze, informazioni, appuntamenti (come la Banca ha anche comunicato e chiesto loro di fare).

Per tutto questo temiamo che nei prossimi giorni, non avendo l'azienda previsto un adeguato supporto con steward o guardie giurate, vi possano essere assembramenti alle porte delle filiali con pericoli per la salute e anche rischi per l'ordine pubblico.

Riterremo perciò l'AZIENDA RESPONSABILE DI EVENTUALI INCIDENTI che dovessero verificarsi.

RICHIEDIAMO pertanto di:

– rispettare le previsioni contenute nei DPCM fornendo le adeguate protezioni ai colleghi;

– stigmatizzare il comportamento e intervenire su coloro che operano indebite pressioni tese ad avere report giornalieri sull'operatività o, peggio, a spingere per l'attività commerciale (pressioni che sono, ora più che mai, inaccettabili);

– creare una task force centralizzata che operi sulla sospensione dei mutui sollevando così la rete filiali da questo ulteriore onere;

– sospendere la nuova procedura per il censimento delle anagrafiche nag00 o perlomeno farla coesistere con AFN1, in quanto la variazione di questa piattaforma fa sì che, dati i tempi lunghi necessari, non si riesca a rispettare l'indicazione di far permanere il cliente solo quindici minuti in filiale;

– fornire guardie giurate o perlomeno steward che possano gestire l'afflusso della clientela.

Se non verranno adottati questi correttivi organizzativi, DIFFIDIAMO L'AZIENDA DALL'ADDEBITARE DA ORA E PER IL FUTURO ALCUNA RESPONSABILITÀ di eventuali conseguenze di questa operatività, svolta in condizioni di emergenza e senza supporto da parte della Banca, ai lavoratori e alle lavoratrici che continuano a svolgere il loro lavoro con elevato grado di responsabilità e alto senso del dovere.

FISAC CGIL Gr. Intesa Sanpaolo
I Coordinatori A.S. Puglia