

LAVORARE IN ISP AI TEMPI DEL COVID-19: TANTA STANCHEZZA, DELUSIONE E AMAREZZA

Gentili iscritte e iscritti alla FABI, mercoledì 25 novembre u.s. si è finalmente svolto l'incontro di trimestrale dell'Area Lombardia Nord. Infatti, nonostante sia già fine novembre quest'anno è la prima volta che riusciamo a fare il punto su quello che è successo e sta accadendo nella nostra Area. L'ultimo incontro di trimestrale riguardante la nostra Area risale al 12 novembre 2019. Non confrontarsi con la dovuta frequenza è una mancanza di sensibilità e di rispetto nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori di un territorio violentemente colpito dalla pandemia, delle Organizzazioni Sindacali e di quando previsto dagli accordi.

Anche questa volta ci è stata rassegnata una moltitudine di dati e per l'ennesima volta **ci siamo sentiti confermare quanto siano bravi le colleghe e i colleghi dell'Area Lombardia Nord**. Con il proprio lavoro, in una delle regioni maggiormente colpite dal Covid-19, hanno permesso alla nostra Area di posizionarsi al secondo posto per percentuale di raggiungimento del budget. Probabilmente entro fine anno supereremo il 100%.

Non è più una novità: **dovere e senso di responsabilità contraddistinguono da sempre i nostri colleghi**. Sappiamo bene quanto ogni giorno si facciano in quattro per sopperire alle numerose carenze aziendali.

Ci chiediamo: a quale prezzo?

Durante l'incontro abbiamo elencato una **serie di problematiche** che non possono continuamente essere ignorate e che sono comuni a tutti i territori.

La **carezza degli organici** è ormai cronica. Nonostante sia stata più volte denunciata a tutti i livelli non si è fatto ancora nulla. E' indispensabile **assumere nuove risorse** per rimpiazzare chi se n'è andato o chi andrà in esodo o in pensione entro la fine dell'anno, principalmente nella rete filiali. Questa situazione non incide esclusivamente sulla serenità di chi continua a lavorare, ma inizia a farsi sentire anche sulla clientela. Basterebbe parlare con qualche conoscente, parente, imprenditore, negoziante o semplicemente leggere i commenti pubblicati sui vari social per rendersi conto che i clienti iniziano a percepire una scarsa qualità nell'erogazione dei servizi di Intesa Sanpaolo. La colpa non si può attribuire alle colleghe e ai colleghi i quali, al contrario, meriterebbero un concreto riconoscimento per quanto riescono a fare in un simile contesto: devono fare i conti con **carichi di lavoro** che aumentano giorno dopo giorno e con **procedure che**, se e quando funzionano, **vanno a singhiozzo o si bloccano** con uno spreco di tempo ed energie imbarazzanti. La procedura anagrafe è uno dei tanti esempi: sembra realizzata da qualcuno che non ha mai lavorato un'ora in filiale con davanti un cliente. Siamo rimasti molto stupiti nell'apprendere che i problemi procedurali sono dovuti principalmente all'inadeguatezza dei **computer che dovrebbero essere sostituiti tutti entro fine gennaio**. A nostro modesto parere la logica imporrebbe che se le macchine in uso non sono adatte andrebbero cambiate prima di mettere a terra delle procedura e non viceversa.



Come se tutte queste criticità non esistessero, permangono anche **indebite pressioni commerciali**. Il Capo Regione nell'ultima trimestrale regionale aveva con grande determinazione sostenuto che in Lombardia non esistono pressioni commerciali: **chi finge di non vedere non può che essere complice**. Le pressioni commerciali non sono mai cessate. C'è persino chi, nonostante le limitazioni imposte dal lockdown e dai regolamenti aziendali, ha avuto il coraggio di chiedere ai colleghi di contattare i clienti chiedendo loro di presentarsi in filiale. Abbiamo invitato l'Azienda a fare una seria riflessione e a chiedersi se desidera veramente avere questo tipo di persone quale massima espressione aziendale.

Durante questa trimestrale non abbiamo potuto fare a meno di toccare gli argomenti **sicurezza e salute dei colleghi**: siamo ancora in piena pandemia ed è importante non dimenticarcelo.

Nel nostro territorio abbiamo visto di tutto e, a marzo, noi e tutti i colleghi abbiamo percepito una sensazione di **totale abbandono**. Nonostante fossimo l'Area più colpita siamo stati trattati come una qualsiasi altra provincia e questo ci ha fatto molto male. Ancora una volta è ricaduto **tutto sulle spalle delle colleghe e dei colleghi** che hanno applicato alla lettera il motto, ormai diventato un mantra in tutta Italia, "Bergamo mola mia". Con la seconda ondata, fortunatamente siamo stati colpiti meno rispetto ad altre zone, ma dobbiamo tristemente constatare che **l'Azienda ha fatto scarso tesoro di quanto era successo nei mesi di marzo ed aprile**.

Gradiremmo non dover ancora intervenire nei confronti di qualche responsabile che vuole in filiale il maggior numero di colleghi possibile non rispettando le **regole sul distanziamento (vedasi sedute a scacchiera) e le percentuali massime di presenza stabilite**. Abbiamo chiesto all'Azienda di chiarire a questi signori, una volta per tutte, che nessuno si sta divertendo in questa situazione e vorremmo tutti tornare al più presto alla normalità. **Tutti, ribadiamo tutti, dovrebbero attenersi alle disposizioni**.

Distanziamenti e gestione afflusso clientela presentano ancora criticità: in questa fase **gli stewards sono indispensabili** e, oltre all'installazione degli erogatori di gel igienizzante nelle aree self che ci auguriamo avvenga rapidamente, riteniamo dovrebbero essere installati termoscanner all'ingresso delle filiali e degli uffici: esistono pratici modelli che non richiedono la presenza di alcun operatore.

Nonostante i pareri discordanti in campo medico, riteniamo andrebbero fornite **mascherine di protezione delle vie respiratorie FFP2 e non banali mascherine chirurgiche**. Se a marzo esisteva una reale difficoltà di approvvigionamento, oggi le mascherine sono facilmente reperibili sul mercato, basta solo volerlo.

Per quanto riguarda i **plexiglass**, l'Azienda si è decisa a montarli presso le casse e i punti accoglienza **solo dopo l'intervento dell'ATS di competenza, chiamata in causa dall'RLS aziendale nonché Rappresentante Sindacale della FABI**. Abbiamo chiesto che vengano installati in tutte le postazioni perché non c'è ancora collega che sia immune al virus.



Anche le **pulizie delle filiali e degli uffici** sono ancora insufficienti.

Rileviamo il persistere di **estrema confusione in merito alle disposizioni e ai comportamenti da adottare in caso di sintomi, casi sospetti, contatti con positivi, segnalazioni, sanificazioni, chiusure filiali, quarantene**. Abbiamo chiesto all'Azienda di redigere un semplice, ma chiaro **vademecum operativo**. Ci dispiace constatare che ci sia ancora chi tende a sminuire le situazioni, non le segnala o lo fa in ritardo vanificando tutto quanto si sta mettendo in atto per cercare di fermare il diffondersi del contagio.

In merito a **smartworking, permessi per chi ha figli sino a 14 anni o per chi assiste familiari portatori di handicap** in molte occasioni **colleghe e colleghi hanno incontrato ostacoli** da parte di zelanti responsabili molto più attenti all'operatività e ai risultati della filiale che alla tragicità delle situazioni che qualcuno stava e sta vivendo. Questo ha incrinato i rapporti anche all'interno degli uffici, creando una sorta di divisione tra "bravi" e "cattivi", in un momento dove **l'unico cattivo da combattere dovrebbe essere il Covid-19**. E' tempo di essere più solidali perché ognuno di noi potrebbe trovarsi in una situazione difficile. Approfittiamo per segnalare che l'Azienda ha garantito che entro il primo trimestre del 2021 dovrebbero tutti essere dotati di **PC portatili**.

Difficoltà anche relativamente ai **6 giorni di ferie straordinarie**, gentile concessione del nostro Amministratore Delegato. Un ottimo spot pubblicitario per confermare quando sia grande la nostra Azienda, una lodevole iniziativa gestita però in maniera pessima. Concretamente sono molti i colleghi che dovranno rinunciarvi per la solita ragione: **"manca il personale e bisogna aprire le filiali"**.

Abbiamo approfittato dell'occasione per parlare anche della vicenda dei colleghi delle **7 filiali di Intesa Sanpaolo di Bergamo cedute a BPER**. Abbiamo evidenziato come i colleghi abbiamo appreso la notizia da una fredda mail. Comprendiamo non potessero essere avvisati prima, ma l'Azienda avrebbe tranquillamente potuto organizzare una **video-call con tutti gli interessati, dal cassiere al direttore**. Le telefonate da parte dei vari gestori del personale che sono state fatte nei giorni seguenti, seppur apprezzate, sono risultate insufficienti. Su queste 7 filiali cedute abbiamo segnalato difficoltà nel gestire la clientela che sta già chiedendo informazioni. Ai colleghi non è stata data alcun tipo di indicazione nonostante si sapesse già da tempo che qualche sportello di Intesa sarebbe stato ceduto. Abbiamo chiesto all'Azienda di fare chiarezza quanto prima e di emanare istruzioni precise.

L'Azienda ha preso ben nota delle nostre considerazioni e ha provato a dare qualche risposta o spiegazione che riteniamo insufficienti e non degne di essere riportate: **ci aspettiamo fatti e non semplici chiacchiere**.

Se, in un vicino passato, qualcuno si è permesso di dichiarare che Intesa Sanpaolo è davvero il miglior posto dove lavorare, con grande amarezza ci sentiamo di far presente che, purtroppo, forse non è più così.

Bergamo, 26 novembre 2020

RR.SS.AA. FABI – AREA LOMBARDIA NORD