



Intersindacale Direzione Regionale Lombardia Intesa Sanpaolo

La cornice è l'emergenza

Il giorno 16 giugno via Skype abbiamo avuto il consueto incontro trimestrale con la Direzione Regionale di Intesa Sanpaolo alla presenza, per la prima volta, del direttore Tito Nocentini e di tutto lo staff di Direzione Regionale con la presenza di Stefano Tura per le Relazioni Industriali.

Confronto che è durato oltre cinque ore e che ha segnato un dibattito serrato su tutti gli argomenti che, nel periodo attuale, sono all'ordine del giorno sui territori, nella rete, nelle Fol e nelle strutture centrali.

Una doverosa premessa: durante l'emergenza i colleghi hanno continuato quotidianamente il servizio alla clientela, nelle difficoltà legate alla complessiva riorganizzazione del periodo, al panico iniziale e spesso di fronte ad una clientela esasperata e inferocita i cui atteggiamenti di accentuata insofferenza a volte sono sfociati in colluttazioni fisiche; le filiali si sono dimostrate centrali rispetto alla fase, sul piano della tenuta sociale, come tutta la Banca dei Territori.

- **Stewart:** abbiamo sottolineato la necessità di incrementarne il numero considerando il fatto che su alcune piazze non è sufficiente il solo parametro utilizzato dall'azienda della grandezza della filiale; in alcune casi esiste una REALE necessità dovuta a fattori che, se osservati semplicemente senza gli occhi della burocrazia e delle scelte calate dall'alto, cambierebbero sicuramente il tipo di intervento.
- **Lavoro da casa:** il grande sforzo organizzativo è stato riconosciuto da tutti; sicuramente non è stato semplice definire protocolli, fare accordi e organizzare tutti i reparti del Gruppo seguendo i DPCM che di volta in volta venivano emanati; infine l'applicazione, su tutto il territorio nazionale, delle regole condivise ha consentito un miglior controllo della delicatissima situazione dei tre mesi appena trascorsi; su questo punto sottolineiamo che l'esperienza è dentro la cornice Emergenza e quindi sicuramente non definitiva nelle regole attuali.
- **Dotazioni dei PC e accordo genitorialità:** a questo proposito la Responsabile del personale della Direzione Regionale Lombardia ha sollecitato da parte di colleghe/i che lo richiedessero l'invio delle proprie candidature allo smart working agli specialisti del personale. Abbiamo sottolineato come completare la dotazione a tutto il personale, in via prioritaria sul territorio lombardo, di strumenti per lo smart working sia cruciale per il prossimo futuro. Ci è stato confermato che entro fine mese arriveranno i pc per i colleghi destinatari del recente accordo sulla genitorialità che, ricordiamo, assicura almeno una giornata di lavoro da casa per chi ha figli di età inferiore ai 14 anni. La dott.ssa Mantica ha fatto presente che è possibile avanzare richiesta per utilizzare, in attesa della dotazione di strumenti aziendali, i propri device personali.
- **Turni:** abbiamo evidenziato che la presenza massima del 75% dell'organico dovrebbe consentire a tutti di turnare (anche per smaltire lo stress della continua attenzione a mascherina, distanze ecc.), in realtà si traduce per alcune figure professionali in una presenza del 100%, in particolare per i cassieri e gli addetti imprese. Questa impostazione, anche laddove dettata dalla necessità di smaltire carichi di lavoro eccezionali a nostro parere non è conforme alle regole che l'azienda stessa si è data.
- **Sanificazione, pulizie dei locali, dispositivi di protezione individuali:** è esperienza comune, in tutti i territori, di come i protocolli stabiliti dall'azienda riguardo la sanificazione e la pulizia dei locali siano ampiamente disattesi. La sanificazione non è affatto periodica, mentre le pulizie quotidiane, già inadeguate prima della pandemia, sono del tutto insufficienti. Abbiamo inoltre sollecitato una più puntuale consegna delle mascherine, evidenziando che la fornitura di quelle chirurgiche, previste per il periodo estivo, potrebbe essere insufficiente.

- **Pressioni commerciali:** nonostante la disposizione inviata dalla Direzione del Personale e Compliance a tutti i Direttori di Area e di Filiale sul divieto di produrre report non ufficiali continuano ad essere presenti in alcuni territori quelli "fai da te"; la risposta dell'azienda è stata che **"in Lombardia le pressioni commerciali non ci sono"**, una bizzarra e un po' ingenua affermazione rispetto a quello che ci viene segnalato dai territori. Roberta Benedicenti, direttore commerciale del territorio Retail, ha dichiarato che non ha mai chiesto, né chiederà mai alcuna reportistica e rendicontazione differente da quanto già messo a disposizione a livello di portali ufficiali in ABC, aggiungendo che sensibilizzerà ulteriormente al riguardo i Capi Area Retail. L'azienda su questo punto si è comunque resa disponibile ad intervenire su segnalazioni specifiche per intervenire e stigmatizzare comportamenti fuori dalle regole.
- **Uscite di fine giugno e tensioni occupazionali:** ampia rilevanza ha avuto la discussione circa l'ormai cronico sottodimensionamento degli organici rispetto ai carichi operativi che, nonostante l'ennesima revisione del modello distributivo di inizio 2020, tendono all'incremento esponenziale. La Lombardia è una delle regioni che vede il maggior numero di uscite (Bergamo 40, Como-Varese 47, Pavia 34, Brescia 15, Cremona 11, Mantova 5, Uffici di direzione 30) e quindi abbiamo rappresentato come siano indispensabili assunzioni e/o trasferimenti manifestando le nostre preoccupazioni circa la perdita di ulteriori e importanti figure professionali da ricostruire nel tempo. Ribadiamo che NON SIAMO MACCHINE, il continuo bombardamento normativo, commerciale e operativo genera alti livelli di stress e di demotivazione e porta ad un modo di lavorare pericoloso, sia per noi dipendenti (perché il nostro è pur sempre un lavoro di responsabilità che richiede competenze e concentrazione, mentre qualcuno vorrebbe ridurci a dei semplici macina numeri) sia per la stessa azienda, basti pensare al caos creatosi nei frequenti spostamenti di clientela tra portafogli imprese ed aziende retail, con il rischio di smarrimento documentazione, che in futuro potrebbe pregiudicare il recupero del credito in caso di contenzioso; purtroppo siamo sempre meno e non è umanamente possibile avere tutto sotto controllo!
L'emergenza relativa al Covid-19 si è inserita poi in un contesto aziendale caratterizzato da diverse criticità, già da tempo evidenziate della OO.SS., in particolare il presidio del territorio, l'affinamento del modello organizzativo, la qualità della formazione.
Sul tema organici però la discussione si è subito arenata, con la direzione che ha messo in campo l'incognita dell'impatto dell'operazione UBI sullo scenario attuale.
Sappiamo bene però che le tempistiche di una fusione non sono certo quelle che servirebbero per risolvere i problemi attuali!

Parole di riconoscenza e gratitudine ai colleghi NON bastano, alle parole seguano i fatti. Se qualcuno non se ne è ancora accorto dopo il panico, il pianto e la rabbia ORA siamo nella fase dello sfinimento, QUI, dove lavoriamo, nella rete, in Lombardia.

**FABI – FIRST/CISL – FISAC CGIL – UIL CA – UNISIN
Intesa Sanpaolo
Intersindacale Regionale Lombardia**

25 Giugno 2020