



UNA “GRANDE” BANCA

È nei momenti di emergenza che si vede la grandezza e la serietà di un'azienda.

È nei momenti di difficoltà che con umiltà ci si mette al servizio dei clienti e dei colleghi che vivono momenti di sconforto e disagio vedendo minata la sicurezza propria e dei propri affetti.

Così purtroppo non è stato:

- Filiali chiuse con avvisi tardivi rispetto alla conoscenza dell'evento che, per questo motivo, giungono anche a sera inoltrata (quasi sempre dopo l'orario d'ufficio); prescrizioni poco chiare di cosa fare nelle ore successive demandando alla creatività dei colleghi l'organizzazione delle attività;
- Clienti allo sbando che, giorno per giorno, si recano presso i nuovi sportelli a cui sono stati assegnati, dopo l'intempestiva chiusura di quattro filiali sul territorio nel momento più critico della quarta ondata pandemica, leggendo cartelli fuorvianti e senza date certe di possibili riaperture, che si vedono precluse da troppo tempo operazioni quali versamenti, prelievi (anche su ATM e MTA spesso fuori servizio da giorni) e soprattutto servizi essenziali come il pagamento di effetti o il ritiro di carte di pagamento giacenti presso le filiali;
- Colleghi in attesa di triage che non sanno cosa fare e se devono considerarsi o meno contatti di positivi e dunque pericolosi per sé e per gli altri, aspettando provvedimenti di rientro/astensione che tardano ad arrivare;
- Le poche Filiali rimaste aperte sono allo stremo: pochissimi colleghi in sede, oramai esausti e sfiniti, devono immolarsi per tutti a causa del diffondersi dei contagi, in presenza di organici da anni ridotti all'osso; nonostante le attività operative delle filiali chiuse vengano distribuite ai pochi rimasti, la PRIORITÀ ALTA rimane comunque il budget, da ottenere con ogni mezzo possibile, a dispetto delle reali e contingenti esigenze dei clienti.

**Purtroppo la gestione dell'emergenza è lasciata ancora all'IMPROVVISAZIONE
(dopo due anni da inizio pandemia)!!!**

Non ci si improvvisa medici e non si interpretano norme a proprio piacimento rischiando di far commettere errori: i Responsabili di Filiale, in quanto responsabili della sicurezza, devono avere l'adeguato sostegno di Tutela Aziendale, che oggi non c'è e in giornate così critiche come quelle che stiamo vivendo, essere quanto meno coadiuvati dal Ctpar, in quanto organo di coordinamento e sostegno del personale sul territorio, nell'eseguire i triage ai colleghi prima di riaprire le filiali in autonomia senza che nessuna sanificazione sia stata effettuata.

L'unica priorità a fine 2021 in questa azienda rimaneva lo smaltimento delle ferie residue entro i 12 mesi:

- era il momento opportuno di costringere i colleghi a fruire di ferie non richieste continuando a dare disservizi alla clientela?
- era il momento opportuno di lasciare vuoti gli uffici a supporto delle filiali?

Un'azienda come la nostra non riesce a spendere neanche i pochi euro di accantonamenti per ferie non fruiti? Alla luce dei dati di bilancio pubblicati, la circostanza non è credibile!

E le pressioni commerciali al rientro aumentano: come si fa, da casa, a contattare clienti inferociti e proporre servizi e prodotti aggiuntivi quando vengono negati loro quelli essenziali e di base? Le norme di sicurezza impongono giustamente la sanificazione della postazione di lavoro dopo ogni incontro con la clientela e già questo comporta un evidente rallentamento nello svolgimento della normale attività, ma oltretutto nelle filiali "new concept" è mai possibile che non si riesca a bloccare il turn-over delle postazioni di lavoro tra dipendenti che rappresentano un ulteriore rischio di contagio?

Continuano a giungere, con tutti i mezzi aziendali disponibili ai lavoratori e a tutte le ore (in "barba" a quanto stabilito nel nuovo CCNL del Credito), avvisi che ricordano le priorità, le "campagne" da lavorare che prescindono spesso dai bisogni dei clienti e non sono calati nella realtà economica e nel tessuto sociale ed emergenziale che stiamo vivendo: chiunque osservi la situazione dall'esterno non può non riconoscere come, nelle attuali condizioni, l'applicazione puntuale del modello di servizio e lo svolgimento delle campagne commerciali a suo tempo definite sia pura utopia.

E, alla luce della nuova normativa sugli ingressi in filiale, chi sarà deputato al controllo del green pass valido dei clienti?

Tale compito sarà affidato - come sarebbe auspicabile - a un servizio di piantonamento permanente da istituire all'ingresso dei locali aziendali o, per risparmiare, si richiederà di provvedere ai colleghi TUTTOLOGI, pretendendo, ancora una volta, che tutto questo venga fatto mantenendo gli stessi obiettivi commerciali?

L'azienda dica come intende regolarsi oppure, anche a Rimini, dovremo percorrere la strada del coinvolgimento delle Autorità pubbliche per ottenere quegli steward che già dovrebbero essere in servizio per semplice scelta di buon senso.

In questa azienda purtroppo lavoratrici e lavoratori si riconoscono sempre meno: basta leggere BENE i dati degli ultimi questionari di clima (ancorché con quesiti alquanto pilotati), la cui partecipazione ed adesione nei numeri va scemando anno dopo anno.

NON ACCETTIAMO che l'IMPROVVISAZIONE prenda il sopravvento in un'azienda così grande e con professionalità ampiamente riconosciute da tutti, clienti che ci scelgono ancora e nonostante tutto, in primis.

Che si ponga fine a questa CORRIDA !

Con la salute e sicurezza di colleghi e clienti NON SI SCHERZA: abbiamo bisogno di SERIETÀ E RESPONSABILITÀ a tutti i livelli.

Rimini, 18 Gennaio 2022

RR.SS.AA. INTESASANPAOLO RIMINI

Fabi - First/Cisl - Fisac/Cgil - Uilca/Uil