

## RSA ISP

AREZZO – GROSSETO – LIVORNO – LUCCA – PISA – PISTOIA - PRATO  
FOLLONICA – MONTEVARCHI – QUARRATA - VIAREGGIO



# REGOLE E RESPONSABILITA'



La gestione della crisi economica-sociale derivata dalla pandemia ha determinato sul settore bancario, e quindi sulle lavoratrici e dei lavoratori, un aumento esponenziale di carichi di lavoro, evidenziando come lo stesso sistema, **a dispetto degli orientamenti prettamente commerciali dei manager**, sia infrastruttura indispensabile ed essenziale per tutto il Paese.

Di fronte all'emergenza le risposte aziendali sono state caotiche e hanno **tendenzialmente scaricato verso il basso la responsabilità di gestire una complessità imprevedibile ma che ancora oggi pare non governata da un quadro chiaro di processi e regole.**

### FINANZIAMENTI

La creazione delle task force ha visto l'assegnazione di diversi colleghi sommariamente formati e variamente inquadrati a svolgere compiti estremamente delicati.

I processi adottati si sono dimostrati poco efficienti, e l'assenza di disposizioni chiare e ufficiali ha creato caos **anche sui livelli di responsabilità delle verifiche da svolgere.**

I colleghi coinvolti lavorano in smart working, che pur costituendo una risposta efficace in tema di salute e sicurezza, ha creato isolamento e minori dotazioni di mezzi necessari al lavoro richiesto.

Il caos normativo ha regnato anche nella rete, con disposizioni variate giornalmente che hanno disorientato i colleghi già provati dal triplicarsi del carico di lavoro, pressati dalla urgenza di fare presto, e pure monitorati sul numero di pratiche evase.

Prima delle conferenze stampa si dovrebbe organizzare la fattibilità di quanto annunciato e non scaricare sui colleghi la responsabilità dei ritardi.

**Chiediamo disposizioni chiare e definizione precisa dei livelli di responsabilità in base a ruoli e inquadramenti, nell'interesse di tutti: dello Stato, e quindi collettività, dei clienti provati dalla crisi che vogliono risposte rapide, dei colleghi e della stessa azienda che vuole mostrare attenzione e efficienza nei confronti del Paese**

### DPI - TURNAZIONI – FERIE

La modalità in turno nelle filiali, associata agli appuntamenti, ha permesso di ridurre in parte il rischio contagio, ma i DPI sono arrivati con notevoli ritardi e a differenza di altre banche e di altri settori al pubblico Intesa non ha ritenuto necessario dotare le postazioni di divisori in plexiglass, optando per l'acquisto di visiere la cui praticità è a dir poco opinabile.

Gli appuntamenti anche per le operazioni di cassa hanno consentito una gestione efficace della clientela e riteniamo opportuno proseguire anche nel prossimo futuro con la stessa modalità.

E' evidente che la crisi sanitaria rende obsoleti e rischiosi i lay-out adottati e costati fior di milioni come modello dalla nostra azienda.

**In merito alle ferie l'azienda non ha reputato opportuno gestire con le OO.SS un argomento così delicato.**

Aggirando con il termine "necessario" le norme contrattuali, ha di fatto impedito un quadro di regole certe e uniformi, scaricando sui direttori la responsabilità di applicare un invito fumoso e non condiviso con i lavoratori.

La "benevola" elargizione di 6 giorni annunciata dal nostro CEO (peraltro ancora da definire nella loro fruibilità) non può compensare l'assenza di concertazione con le OO.SS, ma anzi la evidenzia.

**Nessuna regola, nessuna responsabilità.**

## **SICUREZZA E RISCHIO AGGRESSIONI**

Era passata sotto silenzio una mail inviata il 22 aprile a tutte le filiali che aggiornava le regole di sicurezza e che ha visto finalmente la pubblicazione in Arco solo l'11 maggio, corredata da simpatici disegni colorati per rendere più gradevole l'impatto.

Attenzione colleghi: sappiate che nel clima pesante che stiamo vivendo, con i clienti stremati dalla crisi e dalle mancate risposte del sistema che ha già provocato diverse aggressioni su tutto il territorio nazionale, è opportuno presentarsi al lavoro con un abbigliamento sicuro, senza sciarpe, foulard o collane (le cravatte non sono portate ad esempio, misteriosamente).

Non solo: attenti a come sorridete e a come vi ponete di fronte al cliente potenzialmente aggressivo, e imparate bene la de-escalation verbale.

Chissà perché queste nuove regole sulla sicurezza ci ricordano i consigli che vengono dispensati alle donne per evitare il rischio di essere aggredite: se ti metti la minigonna è colpa tua se poi ti succede qualcosa.

**Se l'azienda valuta il rischio aggressione in crescita aggiorna il DVR, doti le filiali di opportuni presidi e non scarichi sui singoli la responsabilità di gestire situazioni pericolose.**

Appreziamo le lezioni di yoga, ma tanto vale pubblicare video di autodifesa altrimenti.

En passant vorremmo anche sapere se esiste una qualsiasi programmazione di intervento in tema di **microclima/condizionamento** in osservanza delle norme emanate da Governo e Regioni. Il caldo è alle porte e non vorremmo trovarci a breve in condizioni estreme che richiederebbero l'intervento delle Asl.

## **PVR/SET**

A fronte degli strepitosi utili conseguiti nel 2019 l'Azienda ha reputato opportuno, dopo un anno trascorso sotto le più svariate e ossessive pressioni commerciali e in un periodo drammatico in cui tutti sono chiamati a un impegno straordinario, di spalmare il plafond previsto per i premi tutela su una platea che inaspettatamente aveva raggiunto e addirittura superato gli obiettivi dati.

**E così la torta, pur essendo lievitata di fatto per gli azionisti, è rimasta uguale per i lavoratori. Nel silenzio assordante delle funzioni commerciali che non hanno ritenuto necessario neanche coinvolgere e spiegare a chi presidia le filiali.**

Del resto non è una novità: l'Azienda sapientemente sposta pesi, KPI, budget e quant'altro tutti gli anni: più dividendi agli azionisti, mille ringraziamenti ai lavoratori. Non può più bastare.

## **PRESSIONI COMMERCIALI: LIBERI TUTTI?**

Ci giungono purtroppo notizie di una ripresa delle pressioni commerciali, soprattutto in ambito tutela e investimenti.

Il periodo che stiamo vivendo, doloroso per molte famiglie e imprese i cui effetti economici sono già evidenti, **dovrebbe spingerci ancor di più a un approccio finanziario sostenibile e orientato al cliente per garantire processi di crescita in un orizzonte di lungo periodo. E' una nostra responsabilità.**

E' impensabile che tutto riprenda come e più di prima: il mondo economico/sociale non è più lo stesso. Eppure i budget assegnati sono equiparabili alla fase pre-covid, niente sembra ricondurre alla ragionevolezza e all'opportunità, neppure il virus.

Anzi, qualcuno cavalca persino la ventilata acquisizione di Ubi per creare un clima di minaccia per chi non fa sufficienti vendite, come se fosse possibile liberarsi dei soggetti indesiderati alla stregua di un macchinario obsoleto.

**I lavoratori e le lavoratrici vogliono continuare a svolgere il loro ruolo essenziale per la collettività e garantire la solidità e la reputazione aziendale.**

**L'azienda ha il dovere e la responsabilità di mettere tutti in condizioni di svolgere il loro compito in condizioni adeguate di sicurezza, in un quadro di regole chiare, certe e condivise. Perché solo così sarà possibile uscire dalla peggiore crisi economica e sociale dal dopoguerra che il Paese sta vivendo.**

*25 maggio 2020*