



FESTINA LENTE

Sin dall'inizio dell'emergenza Covid-9, Intesa Sanpaolo ha tenuto a mostrarsi attenta e sollecita alle esigenze della clientela e delle imprese, e si sono susseguite dichiarazioni del CEO in merito all'ampio spiegamento di mezzi e persone per dare una pronta risposta alle nuove emergenze finanziarie, in termini di sospensione rate finanziamenti, richieste anticipo Cig, domande di liquidità a condizioni agevolate e garanzia statale.

Si sono da subito individuate risorse ad hoc, e una parte del personale è stato dirottato verso specifiche task force appositamente costituite.

Al di là delle buone intenzioni, la fretta, tuttavia, spesso, è cattiva consigliera, e porta a risultati differenti da quelli sperati.

La task force che si occupa dell'anticipo della cassa integrazione fronteggia una procedura lenta e farraginosa, e sconta un difetto di comunicazione e/o un'impreparazione dei clienti, tanto che l'80% delle pratiche sono respinte per documentazione incompleta.

Da parte sua, la task force per il decreto liquidità sembra stia al più svolgendo un semplice lavoro di "smistamento" e assegnazione pratiche, che sono assegnate "a pioggia" ai colleghi di Filiale, sia gestori aziende che privati, senza considerare il portafoglio di appartenenza del cliente.

Del resto, queste pratiche, spesso piene di errori e carenti di documentazione, e al momento numerosissime, vengono considerate dalla procedura come pratiche ordinarie, e necessitano, quindi, della risposta della CRIF, di un lungo commento, e comunque di contatti telefonici con i clienti, per richiedere chiarimenti e fare correzioni.

I colleghi subiscono una pressione fortissima per deliberare ed erogare il più elevato numero di finanziamenti possibile, e spesso hanno dovuto fare riferimento non a guide operative o di processo, ma a slide (alcune con la scritta "bozza" nel frontespizio) presentate in riunioni tra direttori e capi area, informazioni fornite a mezzo Skype, messaggi Whatsapp, telefonate varie.

Si opera in base alle FAQ presenti in ABC e aggiornate quotidianamente, in relazione alle diverse situazioni emerse sul campo, e quindi senza una regole operative certe e definite.

Tra l'altro, l'imposizione aziendale in merito alla fruizione obbligatoria di almeno sei giorni di ferie entro il mese di aprile (in merito alla quale avevamo evidenziato, come OO.SS., le possibili criticità) ha depauperato il personale delle Filiali, già contingentato per le turnazioni, rendendo ancora più difficile ed impegnativo lo svolgimento delle attività quotidiane, stressando il carico di lavoro dei colleghi presenti.

In sintesi, proprio perché consapevoli della necessità di collaborare alla ripresa del Paese, in ossequio al ruolo di

servizio essenziale che è stato riconosciuto alle banche in questa situazione di emergenza, riteniamo importante che tutte le attività siano svolte con la massima cura, attenzione e precisione possibili, nel rispetto di regole precise e ben definite.

Come OOSS non tollereremo che siano addebitate ai colleghi - peraltro a contatto con una clientela esasperata - responsabilità o colpe per una mancata definizione delle regole operative ed invitiamo tutti a denunciare pressioni indebite o ingiustificate, che risultano inopportune in una situazione di emergenza come quella che stiamo vivendo in questi giorni.

Vigileremo con attenzione per evitare il protrarsi di comportamenti indebiti da parte di chicchesia.

La fretta è nemica del bene, e tutti dobbiamo mirare al bene: dei clienti, dei lavoratori, della banca; che non vanno considerati separatamente ma convergenti verso un'unica risoluzione.

29 aprile 2020

**I COORDINATORI FISAC CGIL
RRSSAA AREA CAMPANIA E AREA NAPOLI E PROVINCIA**