



## **SE IL BUONGIORNO SI VEDE DAL MATTINO.....**

Dalle prime indiscrezioni e comunicazioni dai vari Territori e Aree, la percezione sull'iniziativa di apertura di filiali con orario esteso è di un rigido approccio che, se confermato, non fa presagire un facile successo per il progetto. Senza cambiamento nelle relazioni (che anche in sede decentrata non possono essere esclusivamente informative) non ci sarà il necessario coinvolgimento dei Lavoratori nella vicenda, mettendo così inutilmente a rischio l'esito del progetto che, è percepito come mero veicolo propagandistico o scarico di responsabilità.

La sensazione è di un'analisi organizzativa, preventiva e sostanziale, non adeguata e, se il buongiorno si vede dal mattino..... cosa succederà con l'estensione del progetto?

Le consuete informative, teoricamente abbondanti ed esaustive, si scontrano con la spiccata tradizione all'autosufficienza totale sulle scelte dell'Azienda. La fase di confronto deve essere rafforzata e vedere il riconoscimento almeno parziale delle istanze dei Lavoratori.

Per tali presupposti evidenziamo, preventivamente all'avvio sulla piazza, una serie di osservazioni e di questioni, percepite come irrisolte:

- La questione del part time, dei beneficiari della Legge 104 e delle necessità di cura di familiari di carattere sociale è sottostimata per gli effetti sull'organizzazione del lavoro delle filiali.
- Le duplicazioni delle segnalazioni commerciali, al di fuori degli strumenti previsti ufficialmente e centralmente dall'Azienda (es. agenda ABC), più che sufficienti a soddisfare le esigenze organizzative e gestionali, devono essere evitate.
- Il caricamento del bancomat può e deve essere esternalizzato con un livello adeguato di qualità del servizio, da monitorare, per evitare il riflusso della Clientela sugli sportelli di cassa per malfunzionamenti o code. Se non esternalizzato deve avvenire nel rispetto delle norme di sicurezza previste, che però appaiono difficilmente conciliabili con l'organizzazione dell'orario di lavoro esteso e delle attività di sportello.
- L'indennità di rischio, preventivata per 6 ore al giorno di adibizione individuale al maneggio valori, deve essere adeguata nel caso, molto probabile con i nuovi orari di sportello, di superamento del limite giornaliero di adibizione previsto.
- La gestione Aziendale del lavoro straordinario, indifferibile e urgente, dimostrabile con evidenze di messaggi e scritture procedurali e da contatti con la Clientela, è percepita come rigida ed eccessiva. A solo titolo di esempio non è possibile che l'attività per il servizio di sportello a Clientela entrata in Filiale in prossimità dell'orario di chiusura, quindi non preventivamente autorizzato in quanto non prevedibile, non sia riconosciuta. Invitiamo i Lavoratori a segnalare i casi specifici che saranno oggetto di puntuale denuncia e richiesta di riconoscimento. Ricordiamo che i Preposti Aziendali alla salute e sicurezza sono i Direttori delle Filiali che, come tali, sono, a loro volta responsabili, nel caso in cui, si verifichino infortuni a Lavoratori che prestano attività lavorativa senza riconoscimento e quindi senza assicurazione.
- Il pendolarismo, con problematiche aggravate dai nuovi orari, deve essere affrontato con una fase straordinaria di soddisfazione del maggior numero possibile di domande di trasferimento. Anche nell'ambito cittadino troppi Colleghi hanno tempi di viaggio casa-lavoro superiori all'ora. Bisogna superare la percezione di "conservazione dell'esistente" e di prevalenza assoluta delle esigenze commerciali aziendali nella mobilità del personale.
- La programmazione dei turni deve avvenire per tempi più brevi e la gestione degli stessi con principi flessibili e minor rigidità. Ci sembra inevitabile prevedere un nucleo di supporto, non esclusivamente dedicato, ma almeno disponibile alla reperibilità, a carattere straordinario (quindi con congruo riconoscimento normativo ed economico per i Colleghi individuati per limitarne l'utilizzo ai casi strettamente necessari).

- Le necessità formative straordinarie connesse alla nuova situazione che accentua le difficoltà di sostituzione e alternanza in alcune mansioni (es. tesoriere “collettore”, E.b.a., contabilità, ecc.) sono completamente ignorate.
- La ricerca della volontarietà per la copertura dei turni non è stata percepita e la sensazione è di assoluta discrezionalità nella fissazione degli stessi. Anche l'eventuale volontarietà e disponibilità alle turnazioni di Colleghi di Filiali che non attueranno l'orario esteso a essere coinvolti nel progetto non sono state adeguatamente considerate e valutate.
- La previsione di tempi rigidi per la chiusura, quadratura e passaggio dei valori di 30 minuti per i tesoriери “collettori” e di 15 minuti per le postazioni di cassa sono insufficienti rispetto alla realtà e senza variazioni procedurali e normative semplificanti, soprattutto nel caso di filiali con postazioni di cassa dotate di apparecchiature diverse dal cash in cash out. Ricordiamo che già nell'odierna situazione delle filiali non sempre la pianificazione delle sostituzioni tiene conto della capacità di gestione dei singoli delle apparecchiature, diverse da filiale a filiale. Le esigenze di sostituzione di assenze imprevedibili non possono essere giudicate come nell'attuale situazione, peraltro già critica, in cui l'omogeneità di orari delle filiali aumenta la disponibilità di far fronte agli imprevisti rispetto all'ormai prossima variazione organizzativa.
- Le questioni in materia di sicurezza, di procedure, di quadrature contabili e dei loro effetti sull'organizzazione del lavoro devono essere approfondite. La disponibilità delle nuove apparecchiature e procedure previste, al momento, è inesistente o effettuata con gran ritardo, a ridosso dell'avvio del progetto. Quindi senza la possibilità di adeguata formazione e acquisizione della necessaria dimestichezza di utilizzo da parte degli addetti, condizione necessaria per un servizio adeguato e in condizioni almeno sufficienti di sicurezza fisica e procedurale.
- La valutazione in materia di predisposizione dei turni e delle decisioni circa l'adibizione straordinaria nelle postazioni di cassa, in base a necessità a es, code agli sportelli, degli assistenti alla clientela commerciali deve vedere l'effettivo coinvolgimento anche del direttore della filiale e non essere rigidamente deciso da alcuno..
- Non ci sono indicazioni per le coperture di assenze impreviste e la procedura intesap deve essere gestibile direttamente in Filiale e comunque senza vincoli legati a sistemazioni formali in procedura. Evidenziamo che non esiste la possibilità di doppio turno. Il caso della sostituzione da parte del Collega “smontante” di altro Lavoratore che non dà il cambio perché assente, seppur non augurabile e gestionalmente comunque inopportuno, in quanto indifferibile e urgente, è sicuro motivo di riconoscimento di lavoro straordinario, nei limiti del C.C.N.L (quindi per un massimo di due ore al giorno).
- La percezione sugli organici, con riferimento ad un anno prima, sia per le filiali medie sia per quelle accorpanti altre filiali, con il mantenimento pressoché totale delle attività accorpate e l'estensione degli orari da coprire, è di sostanziale invarianza. Un adeguato 'incremento degli organici delle filiali con orario esteso è un passaggio obbligato per un positivo risultato in termini di qualità del servizio alla Clientela e per affrontare le inevitabili difficoltà connesse all'orario con il lavoro in turni. Risorse equivalenti a quelle rese disponibili dagli accorpamenti devono essere destinate allo scopo.

*L'approccio rigido nell'applicazione dell'orario esteso, progetto unilateralmente elaborato dall'azienda come risposta alla crisi di redditività degli sportelli e con l'obiettivo di recuperare produttività, e il mancato recepimento delle legittime istanze dei lavoratori accentueranno le responsabilità di un eventuale e non auspicato fallimento dell'iniziativa che non potranno che essere attribuite esclusivamente all'Azienda. Le OO.SS. scriventi non possono che auspicare risultati positivi per la vicenda, ma tanti sono i miglioramenti possibili e attesi dai Lavoratori dal prossimo incontro di area ci attendiamo risposte concrete!*

*Invitiamo i Lavoratori a segnalare osservazioni e dubbi sulle questioni connesse all'iniziativa. Nella fase di confronto sia a livello nazionale che territoriale (incontri trimestrali di area) l'Azienda può ancora cambiare rotta con un'applicazione più graduale e una gestione più flessibile per correggere anomalie e imprevisti, inevitabili in un progetto così complesso.*

R.S.A. AREA MILANO CITTA' INTESASANPAOLO

DIRCREDITO – FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL -SINFUB -UGL CREDITO - UILCA