

L'emergenza Covid-19 continua.

Il nuovo decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri sposta alla data del 13 aprile la validità di quel complesso di norme restrittive in materia di mobilità e distanziamento sociale e di quelle numerose prescrizioni igienico-sanitarie precedentemente valide fino al 3 aprile.

Proseguono gli incontri in conference-call telefonica tra sindacato e l'Azienda sui temi legati all'emergenza che al Creval oggi entra in una nuova fase: la gestione in continuità della situazione che sostanzialmente è stabilizzata sulla settimana di aperture su tre mattine e ricevimento della clientela solo su appuntamento, nonché le attività in smart working che proseguiranno anche nei prossimi giorni.

La consegna dei dispositivi di protezione individuale è ormai quasi terminata in tutte le filiali, dopo la fornitura degli schermi protettivi e il ripristino delle scorte di gel igienizzante dei giorni scorsi, ieri in quasi tutte le agenzie sono arrivati guanti monouso e mascherine.

Delle problematiche ancora da risolvere abbiamo parlato nella conference-call del tardo pomeriggio di ieri. Di seguito brevemente vi proponiamo un resoconto della stessa.

Dispositivi di protezione individuale - norme precauzionali ed igieniche.

Gel, Guanti e mascherine

Non deve essere vanificato l'enorme sforzo fatto per superare le resistenze dell'Azienda prima e le difficoltà burocratiche incontrate poi, per ottenere presidi sanitari come mascherine e guanti. Siamo consci delle difficoltà dell'approvvigionamento che l'azienda ha incontrato e abbiamo chiesto, anche per tale ragione, il mantenimento di una continuità nella fornitura di tali materiali per le filiali. Riteniamo che nel breve termine sarà necessario fare analoghe riflessioni anche per gli uffici interni, oggi in gran parte interessati dall'esecuzione di attività lavorativa in modalità smart working.

Schermi protettivi.

Gli schermi protettivi, richiesti in origine con lo scopo di proteggere il personale addetto allo sportello, particolarmente esposto al contatto con la clientela, vanno ora visti come utile strumento di protezione a favore del personale addetto alla consulenza e che molto spesso lavora in uffici di piccole dimensioni senza finestre per un ricambio naturale d'aria. Non chiediamo una fornitura a pioggia ma riteniamo che vadano valutate le necessità situazione per situazione, anche interpellando i responsabili.

Accesso clientela priva di protezioni.

Abbiamo chiesto la possibilità di introdurre l'obbligo, per la clientela, di indossare la mascherina quando accede ai locali della banca. Purtroppo - dalle vostre numerose segnalazioni - rileviamo da parte di molti clienti comportamenti che benevolmente potremmo definire irresponsabili. Riteniamo infatti che solo con una ferma prescrizione si possa validamente proteggere tutti i soggetti che ci sono in filiale: colleghi, colleghe e clienti.

Pulizia locali.

Sono state rilevate in alcuni casi carenze nell'ambito del servizio di pulizia, ancora non sempre reso in modo accurato o con materiali appropriati, come dovrebbe essere in questo periodo dove l'igiene e la pulizia rappresentano la precondizione per bloccare la strada al virus.

Su gli tutti argomenti sopra esposti, se da un lato apprezziamo l'impegno che l'azienda ci ha manifestato nel voler mantenere la continuità della fornitura dei presidi sanitari, come pure la volontà di voler gestire

su segnalazione (che vi invitiamo a farci) le carenze nelle pulizie direttamente con le imprese appaltatrici, dall'altro registriamo una incomprensibile titubanza nel voler assumere una posizione decisa nei confronti della clientela poco rispettosa delle regole. L'azienda, comunque, sul problema della clientela che accede senza protezioni si è impegnata a trovare una situazione equilibrata.

Organizzazione del lavoro.

Smart working.

Apprezziamo l'estensione dello smart working ad ulteriori figure di D.T. e ad alcune figure della rete, avvenuto attraverso l'utilizzo di strumentazione privata messa a disposizione dai colleghi. Ci è stato riferito che ieri circa 170 lavoratori che avevano dato disponibilità si sono collegati in extranet da casa con propri PC. Fruita in modo ottimale anche la formazione erogata, sempre ieri, via webinar. A questo proposito invitiamo tutte le colleghe e i colleghi a svolgere, ove possibile, attività di formazione da casa nelle giornate di chiusura, inserendo il giustificativo TEL.

Alla nostra obiezione circa il numero ancora limitato e non rispondente a tutte le disponibilità esistenti, manifestate e non, l'azienda ha risposto che tali collegamenti pur limitati, sono utili a testare la "capability" dell'infrastruttura e saranno gradualmente implementati, per successivi step, a ulteriori colleghi e figure professionali di rete.

Call center e operatività dei responsabili e loro delegati (GAF ecc)

Abbiamo messo in evidenza l'estrema difficoltà con la quale stanno operando i responsabili di filiale e loro delegati nei giorni di chiusura della banca, quando, operativi in smart working, devono gestire, oltre all'operatività di back office anche l'elevatissimo numero di telefonate che arrivano, senza filtro alcuno, dal call center aziendale, ma soprattutto su Jabber che devia direttamente sul cellulare dato in dotazione dall'azienda. Abbiamo pertanto rinnovato la richiesta di strutturare il servizio di call center in modo più funzionale, rispondendo in prima battuta direttamente alle richieste più semplici o canalizzando richieste più "tecniche" al personale Bancaperta in servizio da remoto, riservando al responsabile solo quelle telefonate più spiccatamente commerciali. Non riteniamo possibile che qualsiasi telefonata venga dirottata su Jabber. L'azienda si è riservata di fare ulteriori verifiche e riferirci nel corso del prossimo incontro.

Blocchi di filiale.

Se da un lato sono stati sbloccati i rapporti che, dal primo aprile non hanno l'AVR formalmente a posto, rimane aperto il problema delle pratiche da revisionare che bloccano l'intera operatività della filiale. Abbiamo chiesto a più voci una "moratoria" facendo slittare i termini di questo tipo di operatività. Anche su questa evidenza l'azienda si è voluta riservare una verifica.

Credito al consumo e attività commerciale.

Abbiamo evidenziato la "pressione" sul credito al consumo causata dall'esitazione di tutte le telefonate fatte alla clientela che, attraverso il portale Bancaperta, hanno manifestato con un "click" il proprio interesse. In realtà, come da molti di voi segnalato, tale "click" da parte della clientela sembra più il frutto di curiosità o errore che di vero interesse. Questa situazione rende il contatto telefonico con finalità commerciale da parte dei colleghi, un'attività praticamente inutile. L'azienda, pur manifestando la propria perplessità circa la reale entità di quanto da noi evidenziato, si è riservata una verifica sull'estensione del fenomeno. Quanto poi all'attività commerciale svolta on line, ci è stato comunicato che sono quasi pronti i protocolli e le policy, pienamente validati dalla compliance.

Riconfermata la disponibilità alla sospensione delle rate di mutuo anche per i colleghi.

Accredito Pensioni.

L'esperienza fatta in questi due giorni nel gestire il flusso dei pensionati è stata, a detta dell'azienda, positiva e senza particolari intoppi.

Anticipo Cassa integrazione.

Su questo specifico argomento, abbiamo chiesto se il Creval, al pari di altri istituti di credito nostri concorrenti, intende aderire al protocollo sottoscritto in Abi con le parti sociali, finalizzato all'anticipo delle somme che saranno erogate ai lavoratori posti in cassa integrazione, quindi anche a molti nostri correntisti. Questo, oltre ad agevolare nostri clienti che stanno attraversando un periodo di forte difficoltà, qualificherebbe la nostra Azienda anche sotto il profilo dell'attenzione a una grave problematica sociale.

Ci è stato comunicato che l'adesione è all'esame dei competenti organismi della banca.

Permessi per figli a casa per scuole chiuse.

Il tema è il pagamento delle giornate di permesso fruito dai genitori per la cura dei figli in questo periodo di scuole chiuse. Su questo argomento registriamo da parte dell'azienda un ulteriore rinvio per un approfondimento che intende fare venerdì con Abi. Si prende in esame anche l'eventualità di recupero, da parte dei colleghi, delle risorse messe a disposizione dal Decreto Legge n. 18 che, come noto, fanno riferimento ad un indennizzo pari al 50% della retribuzione e al versamento dei contributi figurativi.

Anche su questo argomento ritorneremo a breve.

Concludendo, da un lato registriamo significativi passi avanti, anche se ancora da perfezionare, dall'altro prendiamo atto dei rinvii per approfondimenti richiesti dall'azienda in parte dovuti ai numerosi decreti che si susseguono sui quali torneremo nella prossima call, verosimilmente in programma per lunedì della prossima settimana.

Vi ringraziamo per il vostro sostegno e per le vostre preziose segnalazioni.