



## **RESTA SEMPRE ALTA L'ALLERTA COVID-19**

### **Nuova richiesta di incontro con l'azienda e aggiornamento sulle richieste sindacali**

Domenica 5 aprile abbiamo inviato al nuovo Direttore Generale, e allo staff di direzione che segue e decide in materia di sicurezza, la richiesta di una nuova call conference per fare il punto della situazione e per avanzare concrete proposte.

Sulle nuove modalità di accesso dei clienti in filiale quest'oggi, 07.04.2020, abbiamo con molto piacere appreso che è stata recepita la richiesta di consentire l'accesso dei clienti solo "con mascherina".

#### **COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA**

In alcune filiali l'afflusso della clientela è tornato ad essere sostenuto e si arriva troppo spesso a discutere con i clienti circa l'obbligo di prendere appuntamento. È quindi, necessario provvedere ad informare nuovamente e ripetutamente i clienti sulle nuove modalità di accesso alle filiali con tutti i mezzi di comunicazione di cui disponiamo.

#### **TRASFERIMENTI/SPOSTAMENTI DA UNA ALL'ALTRA FILIALE/SPOKE**

Siamo contrari allo spostamento del personale da una filiale all'altra. La ratio delle norme che vieta gli spostamenti è ben chiara e non può essere interpretata a piacimento; ne chiediamo il fermo rispetto.

#### **DOCUMENTI CHE RICHIEDONO LA FIRMA DEI CLIENTI**

Abbiamo chiesto diverse modalità per la raccolta di firme da parte dei clienti su tutte le attività e i servizi che prevedono la presenza fisica in banca. In aggiunta in questi giorni moltissimi clienti hanno ricevuto una comunicazione banca di richiesta di aggiornamento del questionario MIFID. È di oggi l'indicazione che la maggior parte sono state inviate per errore.

#### **CONTACT CENTER**

È necessario distanziare (possibilmente in più uffici) gli addetti al Contact Center e provvedere a rafforzare l'organico che in questo periodo è sottoposto a notevoli carichi di lavoro. Proponiamo di adibire a questo servizio anche colleghi disponibili ad operare dalle loro usuali postazioni di lavoro, evitando pericolosi spostamenti.

#### **DOCUMENTO VALUTAZIONE DEI RISCHI**

Ne chiediamo l'aggiornamento alla luce dei nuovi rischi conseguenti l'emergenza COVID-19.

Il possibile contagio sul posto di lavoro è un rischio che deve essere valutato e prevenuto. Superfluo, ma doveroso, ricordare che trattasi di un obbligo di legge.

#### **GESTIONE ASSENZE**

Le disposizioni che sono state impartite ai preposti sulla gestione delle assenze ci ha trovato sbalorditi.

Pensavamo che le modalità e le priorità di utilizzo fossero state ormai concordate all'insegna del buon senso, ma riscontriamo che non trovano chiara applicazione nelle disposizioni della Banca impartite ai preposti.

Abbiamo, quindi, chiesto di concordare in forma scritta modalità e priorità di utilizzo delle assenze.

Chiediamo che in primis i colleghi devono aver completato il programma formativo in e-learning, a seguire la banca ore ante 31/12/2019 e solo a seguire le ferie arretrate ante 2020, con esclusione dei 5 giorni 2019 concessi a riporto delle ferie 2020, da considerarsi competenza dell'anno in corso come da art. 15.5 del CIA in vigore.

Bolzano, 7 aprile 2020

**RR.SS.AA. Coordinamenti Aziendali Banca Popolare – Volksbank**

**FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN**