

Lo smart working nei settori del credito, esattorie e assicurazioni ai tempi del Covid-19

di Ernestina BELLOTTI, Segretaria Generale UILCA Piemonte

L'emergenza economico-sanitaria legata al Covid-19 ha impattato con prepotenza su numerosi fronti. Tra questi, un ruolo di primo piano sul fronte dell'organizzazione del lavoro dipendente è stato ricoperto dallo smart-working che, da un giorno all'altro, è entrato nelle vite degli italiani rivoluzionandone tempi e abitudini.

Nelle categorie del credito, delle esattorie e delle assicurazioni il lavoro da remoto già sperimentato in precedenza (per un numero limitato di operatori e con un limite massimo di giornate mensili) ha sostituito repentinamente quello in presenza per circa il 90% degli addetti. La pandemia ha accelerato, integrandolo e implementandolo significativamente, un processo già in atto da tempo che tuttavia, in condizioni normali, avrebbe necessitato di anni per trovare altrettanto sviluppo.

Non siamo in grado di assumere con certezza che questo nuovo modello organizzativo di lavoro soppianterà in maniera irreversibile quello da noi conosciuto ante Covid-19, certo è che sarà molto difficile tornare indietro. Abbiamo imparato che è possibile ricorrere, anche con urgenza, a modalità funzionali di lavoro agile e questo ha concesso di non sospendere operatività e servizi ai cittadini tutelando, allo stesso tempo, la salute dei dipendenti.

Andiamo a ripercorrere nel dettaglio quanto accaduto negli ultimi mesi.

La ristrutturazione dei settori era già in corso, ma la crisi sanitaria e il suo impatto organizzativo hanno fatto balzare il tempo in avanti. Da anni si av-



Ernestina Bellotti

vertiva la necessità di una più rapida trasformazione digitale, la crisi ha costretto a sperimentare il funzionamento da remoto della quasi totalità dei principali servizi bancari ed assicurativi. In Piemonte, la risposta all'emergenza da parte delle aziende assicurative e creditizie è stata per la grande maggioranza positiva grazie alla considerevole presenza sul nostro territorio di grandi Gruppi che avevano già massicciamente investito sul digitale con dotazioni di pc ai dipendenti, firme digitali per i clienti ecc..., che quindi hanno retto l'urto e si sono riorganizzate celermente. Qualche difficoltà logistica iniziale si è riscontrata nelle realtà di dimensioni più contenute come ad esempio le Casse di Risparmio, le BCC e le agenzie assicurative in appalto meno strutturate e meno evolute tecnologicamente che, comunque, rappresentano un numero esiguo rispetto al totale, per cui l'impatto negativo in Regione è stato minimo. Pertanto, in linea generale seppur con qualche parziale scom-

penso durante la fase più acuta dell'emergenza, non è mai stato interrotto il servizio alla clientela, implementando la possibilità di operare in autonomia in ogni luogo e in qualsiasi momento attraverso i siti home banking. Gli ingressi del pubblico presso le varie filiali e agenzie sono stati contingentati (con rapporto massimo di uno a uno tra numero di clienti e lavoratori) o regolati tramite appuntamento telefonico preventivo, il che ha reso più funzionale la gestione, limitato i rischi di contagio e ridotto i tempi di attesa.

Le misure intraprese dalle aziende per contrastare il Covid-19 e l'allargamento del lavoro da remoto sono state accolte favorevolmente dai dipendenti di credito, esattorie e assicurazioni, poiché oltre alla necessità impellente di contrastare il virus è stata data loro la possibilità di una maggiore conciliazione tempi di vita e lavoro. L'insidia più grande che tuttavia si è fatta largo in corsa è stata quella di essere risucchiati in una modalità di lavoro che più che agile potrebbe definirsi "h24 on", come si può evincere anche dall'uso sempre più frequente nel gergo quotidiano dell'espressione sostitutiva "home-working". Per questo motivo occorre porre l'attenzione sul diritto alla disconnessione, ossia un periodo di riposo e distacco dagli strumenti di lavoro in determinate fasce orarie prefissate. Il lavoro agile dovrebbe consentire alle lavoratrici e ai lavoratori di organizzare meglio tempistiche, incombenze e scadenze in autonomia, non diventare un'occasione per lavorare di più senza regolamentazione

alcuna. In tal senso, alcune aziende hanno inserito nei loro ordinamenti un vademecum comportamentale (pause stabilite, attività motoria e laddove possibile rientro in presenza per alcuni giorni) al fine di preservare l'equilibrio psico-fisico delle singole persone.

Al riguardo la categoria del Credito è stata pioniera in tal senso con la sigla di diversi accordi sindacali prima e con il rinnovo del CCNL di settore del 19-12-2019 nel quale, oltre a essere state sancite linee guida sullo smart-working comuni alle varie aziende, è stato inserito un apposito articolo che disciplina il DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE, stabilendo tra le altre cose un limite di giornate mensili in cui si potrà svolgere l'attività lavorativa da remoto e la possibilità di prestare servizio in modalità agile anche in un luogo diverso dalla residenza privata, purché preventivamente autorizzato.

Se è vero che lo smart-working consente di avere sempre l'ufficio "in tasca" e se da un lato questo produce benefici in termini di tempo a disposizione, riduzione di costi, mobilità e minor impatto ambiente, non sono da sottovalutare le conseguenze psicologiche ed economiche derivanti.

Minori spostamenti favoriscono la riduzione di emissioni nocive, minor spreco di risorse e quindi di rifiuti, ma inevitabilmente riducono anche i consumi, gli incassi delle attività quali bar, ristoranti, parrucchieri e questo non può che essere altamente deleterio per l'economia del nostro Paese. Inoltre, non bisogna sottovalutare la pericolosità per la salute del singolo lavoratore che comporta l'isolamento sociale dello stare tutto il giorno seduto ad una scrivania con un pc/telefono/tablet che funga da unico contatto con l'esterno. Non è raro assistere ad aumenti di stress, stati depressivi e in

alcuni casi anche aumento di aggressività.

In conclusione è necessario che il nuovo modo di operare sia regolamentato per garantire un vero equilibrio tra lavoro, riposo, socialità: condizioni necessarie per il benessere dei singoli individui. È fondamentale che il lavoro agile non muti i diritti e i doveri posti in capo alle parti e che non diventi modalità esclusiva di prestazione dell'attività lavorativa per dare modo alle lavoratrici ed ai lavoratori di confrontarsi e interagire con colleghi e responsabili salvaguardando i contatti sociali che derivano dal frequentare un luogo di lavoro diverso dalla propria abitazione.

Il fine ultimo è quello di individuare un opportuno bilanciamento tra le esigenze operative delle varie aziende e la vita privata dei lavoratori che ponga come obiettivo primario irrinunciabile la centralità della persona.

