



## **BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA – AREA NORD EST**

### **COVID 19 – SECONDA FASE -- CREDITO, MORATORIE, CIGS**

Sono trascorsi quasi due mesi dall'avvio della fase più critica dell'emergenza legata al Covid 19.

Una prima fase caratterizzata nelle nostre regioni, dal rapido e drammatico propagarsi del contagio; la risposta aziendale quasi sempre indirizzata dagli eventi nel livello centrale, ci è parsa viceversa molto pronta nel livello territoriale: apprezzabile è stata, sin dall'inizio dell'emergenza, la disponibilità al confronto aperto e puntuale.

Siamo oggi in un contesto sicuramente diverso: l'emergenza sanitaria non è finita, gli elementi di preoccupazione restano ben presenti così come ben presente è il rischio derivante da un prematuro e pericolosissimo allentamento delle stringenti misure di distanziamento sociale in atto.

**Dopo l'accelerazione del tutto unilaterale sulle filiali Top, auspichiamo una riflessione attenta sui tempi e sui modi di progressiva riapertura delle filiali e dei centri specialistici, garantendo piena ed effettiva disponibilità di tutti i dispositivi di protezioni individuale e l'adeguamento qualitativo, oltre che quantitativo del servizio di pulizia e sanificazione quotidiano.**

In questo contesto, si innestano gli urgenti passaggi organizzativi e operativi cui il settore è chiamato.

Siamo ben consapevoli del ruolo di servizio essenziale delle banche nel processo di sostegno e rilancio dell'economia del Paese e ben consci della urgenza assoluta degli interventi di finanziamento al sistema produttivo e alle famiglie, cui dobbiamo contribuire.

E' non solo comprensibile ma doveroso che nel recepire le disposizioni di legge, la banca intenda preservare sia la tutela del credito che quella del rischio operativo.

**Vi è però un aspetto fortemente sottovalutato, rappresentato da una rete – già in sofferenza – che deve fronteggiare contemporaneamente le esigenze di buona parte dell'intero portafoglio, in tempi stringenti, sotto il peso di una pressione mediatica scriteriata e fuorviante.**

Fronteggiare tali esigenze significa passare molte ore al telefono con la clientela, ascoltare, spiegare, trovare possibili soluzioni in assenza di indicazioni precise e di procedure semplificate. Significa anche dover leggere ed approfondire la mole imponente di informazioni, spesso contrastanti che quotidianamente si stratificano. Significa infine, operativamente, coniugare questi aspetti (colloquio cliente / normativa / strumenti) e formalizzare le varie iniziative. Tutto questo incalzati dalla variabile tempo, a volte esplicitamente imposta dalla normativa, ma comunque sempre fondamentale in situazioni come questa. **Quindi, riepilogando: tutela del credito, tutela dei rischi operativi, tempestività.**

All'interno di tale quadro **riteniamo non solo possibile, ma molto probabile l'errore umano** causato:

- da una mole di lavoro ingente e concentrata,
- da una normativa complessa e cangiante la cui assimilazione e corretta declinazione richiedono tempo,
- dalle condizioni oggettive nelle quali ognuno si trova in questi giorni ad operare.

**Le condizioni di lavoro non consentono di affrontare con la dovuta accuratezza le varie situazioni, sia sotto gli aspetti sostanziali che formali.**

**E' dunque molto grave la distanza asettica con cui oggi l'azienda minimizza l'immane difficoltà operativa che colleghe e colleghi stanno affrontando nella gestione delle iniziative Credito, CIGS, moratorie e sospensioni.**

In alcuni passaggi della normativa - da noi già sottoposti all'attenzione della Banca **si palesa il vizio di scaricare sul singolo gestore il rischio operativo e le responsabilità giuridiche di un processo che richiede al settore intero, una chiara assunzione di responsabilità sociale di impresa.**

Risulta **incomprensibile e surreale la ripresa, diffusa nei nostri territori, di sollecitazioni commerciali orientate al prodotto**, al risultato di breve, a obiettivi la cui vacuità si colloca a distanza siderale dall'importanza del ruolo di azienda e settore in questo drammatico momento.

**Colleghe e colleghi stanno sopportando un poderoso carico di lavoro cui si somma la pressione mediatica che dall'esterno ricade inevitabilmente sulle filiali e sui centri specialistici, inasprando i toni della clientela ed esasperandone le pretese (anche in ragione di messaggi spesso semplicistici e propagandistici).**

Auspichiamo che vi sia a tutti i livelli aziendali una piena e chiara consapevolezza di quanto sta accadendo e una esplicita assunzione di responsabilità -nel senso più ampio del termine- in termini di rischio giuridico, operativo e creditizio.

Padova, 21 aprile 2020.

***Le Rappresentanze Sindacali Aziendali AREA NORD EST  
Banca Monte dei Paschi di Siena***