

MA QUANTO MI AMI?

*Qualità del servizio, premi e organizzazione del lavoro
in Intesa Sanpaolo.*

All'inizio abbiamo stentato a crederci. Poi, piano piano, abbiamo dovuto arrenderci. Non sono bastate le “**analisi di clima**”, in cui veniva chiesto ai colleghi cosa pensano della banca in cui lavorano, a quale animale la associano, come giudicano la leadership o come vedono il proprio futuro professionale. Non sono bastate le analisi dei risultati, che tentavano disperatamente di difendere l'indifendibile, nascondere che 2/3 dei colleghi non avevano neanche risposto, abbellire gli esiti sconfortanti emersi da tre anni di fusione, che hanno spezzato nell'anima anche i lavoratori più rocciosi e motivati, facendo percepire a tutti il carattere inaffidabile, arrogante e unilaterale della direzione aziendale.

Adesso è arrivato anche il primo questionario sulla “**Customer Satisfaction**” con diretto collegamento al sistema incentivante, applicato a livello di filiale: una valutazione inferiore alla media, su questo specifico parametro, può comportare una riduzione del 5%, mentre una valutazione superiore alla media può portare ad un incremento in eguale misura.

Ai clienti verranno poste, per telefono, di sera, al sicuro tra le pareti domestiche, alcune domande sul loro rapporto con Intesa Sanpaolo, tra cui la più significativa potrebbe essere la seguente: “**consigliaresti la tua filiale a qualcun altro?**” Ammesso e non concesso che si riescano a trovare i numeri di telefono dei clienti (le varie procedure non comunicano tra loro e l'incombenza viene scaricata sulle filiali), siamo curiosi anche noi di sapere cosa salterà fuori.

Siamo curiosi di sapere il gradimento dei clienti rispetto **all'accentramento delle lavorazioni** di back office, che li costringe a fare lunghe code, compilare i moduli a mano, consegnare il tutto agli sportelli delle filiali e poi sperare che il servizio venga eseguito in tempo, le ricevute arrivino entro qualche settimana e intanto incrociare le dita per scongiurare che un remoto dipendente rumeno sbagli qualche dato essenziale, esponendoli a penali, contestazioni e seccature.

Siamo curiosi di sapere quale piacere provino i clienti nel fare code ancora più lunghe di prima, davanti a casse più sguarnite di prima, allietati talvolta da qualche impiegato che, anziché aprire cassa e alleviare il problema, cerca di convincerli ad utilizzare il **bancomat evoluto** per “fare prima”, mentre tutti sanno che le macchine sono spesso rotte, lente, mal funzionanti e inutilizzabili per molta clientela “d'antan”.

Siamo curiosi di sapere cosa pensino **le ditte**, che hanno visto scomparire le casse loro riservate e si ritrovano oggi a fare code chilometriche, indistinte e indifferenziate, mentre tutti hanno loro promesso uno snellimento delle incombenze amministrative per dare sostegno a chi fa da “motore dell'economia”.

Siamo curiosi di sapere cosa pensino i **risparmiatori**, infarciti di polizze e obbligazioni strutturate, con scadenze in epoche lontane, futuribili, remote, della tutela dei loro risparmi e dei loro interessi, spaventati come sono dalla virulenza delle crisi finanziarie e assillati di continuo da proposte commerciali tese soltanto a valorizzare il conto economico del proponente.

Siamo curiosi di sapere cosa pensino **gli affidati** del cambio di nome della commissione di massimo scoperto, dei criteri sempre più rigidi nell'erogazione del credito alla piccola e media impresa, delle griglie filtranti applicate alla concessione dei mutui.

Dopo aver smantellato sul piano organizzativo il modello di servizio precedente, con un'applicazione ed un accanimento degni di miglior causa, il management di questa azienda si **appresta a lavorare in nuove direzioni per completare l'opera**. E' in fase d'avvio lo smantellamento dei Centri Domus, con la dispersione delle persone professionalmente competenti e l'affidamento alla Rete di tutte le incombenze, dall'istruttoria, alla delibera, dalla stipula all'erogazione, del processo di mutuo. La Rete subisce ulteriori pressioni per completare

l'accentramento delle lavorazioni di back office. Le casse vengono ulteriormente sguarnite, con la scusa che il lavoro va dirottato sugli ATM evoluti.

Solo una cosa è certa: se mai le risposte ai questionari, da parte dei clienti, saranno positive il merito sarà dei tanti lavoratori che hanno deciso di non fare quanto richiesto dai vertici aziendali, a cominciare dall'accentramento delle operazioni.

Patrimonialmente, proseguono le dismissioni e le vendite dei gioielli di famiglia, anche per compensare le svalutazioni e l'esplosione dei crediti incagliati, concentrati per volume e dimensioni su grande impresa e speculatori immobiliari. Gli utili 2009 sono comunque saliti a 2.805 miliardi di euro (+ 9,9% sul 2008), troppo tardi per adeguare il VAP dei colleghi (-11%), ma in tempo per ripristinare il bonus di Passera a 1,5 milioni di euro (+100% sul 2008). Mentre lui torna a prendere 3.811 milioni di euro totali, gli altri 74.000 dipendenti italiani devono accontentarsi di molto meno: per l'esattezza, circa l'1 o il 2% di quello che prende il Consigliere Delegato. **L'accordo sul VAP firmato dai sindacati a settembre è stato un autentico autogol, un raggio utile solo alla tenuta degli utili, un bel contributo al ritorno del dividendo per gli azionisti...**

Per i lavoratori invece non si mette bene: i banchieri parlano di nuovo di costo del lavoro, di retribuzioni eccessive e della necessità di riprendere in mano il controllo dei costi. La scadenza del contratto nazionale si avvicina e qualcuno comincia ad accarezzare l'ipotesi di un nuovo accordo quadro, paragonabile a quello del 1999, che riconduca la struttura dei costi verso quella media di mercato, prevalente nel resto del sistema economico, che nel frattempo si è ulteriormente abbassata per la crisi e per la passività dei sindacati compiacenti.

La realtà sindacale di oggi fa ben sperare i managers, che puntano all'obiettivo pieno: riprendere a fare profitti e tagliare i costi, se necessario conseguire il primo obiettivo realizzando il secondo. E' la replica del discorso tentato con i clienti: peggiorare il servizio e voler far credere di badare anche alla loro soddisfazione.

A differenza del discorso scivoloso sulla reputazione commerciale, **i lavoratori possono agire in difesa dei propri interessi.** Bisogna però comprendere che le aziende agiscono così perché hanno davanti sindacati remissivi, integrati nella struttura della contrattazione aziendale, privi di autonomia sia sul terreno culturale che organizzativo.

Attenzione: le procedure contrattuali per l'armonizzazione si avviano al termine, affrontando temi importanti come la cassa assistenza sanitaria e i circoli ricreativi e l'azienda, furbescamente, ha tenuto all'ultimo posto di questa fase negoziale il rinnovo dell'accordo sulle **agibilità sindacali**. Abbiamo il sospetto che solo su questo ultimo punto la trattativa porterà ad un pieno successo: i sindacati che hanno ben svolto il proprio compito al servizio di questa dirigenza potranno aspirare ad un livello ampio di **permessi e favoritismi**, per rafforzare la presa sui lavoratori e sui meccanismi di controllo.

Questa situazione può essere modificata solo dai lavoratori, con la scelta consapevole di cambiare sindacato, partecipare direttamente alla costruzione dell'alternativa, smettere di delegare. Spesso dai sindacati trattanti viene usato l'argomento che la Cub-Sallca ha deliberatamente scelto di non essere presente al tavolo di trattativa. **Non è vero!**

La Cub-Sallca viene esclusa per scelta aziendale pienamente condivisa dai sindacati asserviti. La rivendicazione della presenza del sindacalismo di base al tavolo di trattativa (con le nostre proposte) potrà avvenire solo con l'impegno diretto ed un sostegno più esplicito da parte di tutti i colleghi.

La Cub-Sallca rappresenta oggi la sola voce fuori del coro che può aprire una strada diversa.

Dateci una mano ad essere più forti.

C.U.B-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804-02/70634875; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655454; fax 011/6680433; cicl. in proprio 15/04/2010