

VOGLIONO DISTRUGGERE LA BANCA, LI LASCEREMO FARE?

Quello che segue è un volantino che era già pronto per uscire prima dell'annuncio dell'avvio della procedura contrattuale sui presunti 10.000 esuberi. Alla luce di questo fatto la nostra analisi appare ancora più corretta.

A quasi cinque anni dalla fusione Intesa Sanpaolo assistiamo alla devastazione della banca ad opera del management. Tutto ciò è avvenuto con la complicità delle organizzazioni sindacali firmatarie che hanno fatto di tutto per annichilire la resistenza dei lavoratori, mentre le condizioni di lavoro, delle filiali, delle sedi, del Consorzio, degradavano sempre di più.

Da ultimo, si è assistito, a Torino, ai traslochi dei colleghi di ISGS e di alcuni uffici di sede centrale, avvenuti nel caos e nell'improvvisazione e con sistemazione, in molti casi, in uffici con condizioni ambientali precarie e con pesanti disservizi relativi alle navette per Moncalieri.

Ricordiamo che, finora, gli unici scioperi aziendali nazionali sono stati indetti dalla Cub-Sallca, mentre gli altri firmavano di tutto di più (ricordiamo, da ultimo, il "brillante" accordo sul fondo sanitario di gruppo).

Oggi assistiamo ad una presa di posizione apparentemente molto dura delle sigle trattanti. **Auspichiamo che alle parole seguano i fatti** (anche se ne dubitiamo) ma è d'obbligo invitare i lavoratori ad unirsi a noi nella **richiesta di trasparenza sull'andamento delle trattative (alle quali la Cub-Sallca ha chiesto con forza di partecipare) e di indire assemblee prima di firmare qualsivoglia ipotesi di accordo.**

In base ai presupposti strumentali e pretestuosi con i quali l'azienda ha aperto la procedura prevista dal contratto (l'**ultima chicca sarebbe che i 5.000 da riconvertire sono colleghi delle filiali che dovrebbero inventarsi inediti e non meglio definiti ruoli di "sviluppatori"**), appare inevitabile (a meno che non ci stiano prendendo in giro) la rottura delle trattative e l'**avvio di un percorso di lotta, rispetto al quale non mancherà il nostro contributo e l'appello ai lavoratori a mobilitarsi.**

RETE FILIALI INTESA SANPAOLO: RIDURRE I COSTI, AUMENTARE LE PRESSIONI COMMERCIALI

Si può dire che il piano industriale sia già operante da tempo sulla rete filiali e la situazione potrebbe essere descritta così: scadimento del servizio, riduzione degli organici, norme incoerenti, minore sicurezza, pressioni commerciali sempre più isteriche. Tutti gli aspetti elencati sono tra loro collegati.

Abbiamo più volte commentato come il cosiddetto "accentramento" delle procedure abbia rappresentato al contempo un aggravio di lavoro (operazioni che passano per le mani di almeno tre persone diverse) ed un disservizio per i clienti, soprattutto per vari disguidi ed i ritardi nella consegna delle ricevute (quando non vanno perse del tutto, con conseguenti ricerche, ristampe ed ulteriori perdite di tempo).

Dopo le nostre critiche, era arrivata anche una letterina sulla rubrica dei lettori della Stampa sulla compilazione dei moduli dei bonifici. Alla fine prevaleva (obtorto collo?) un po' di buon senso e l'11 marzo arrivava una comunicazione dell'Area Torino sull'opportunità di valutare la situazione e magari procedere (com'è logico e sbrigativo) ad effettuare direttamente l'operazione.

Che dire poi della sensibilità sociale del dott. Passera, che vorrebbe mettere forzosamente in part-time i colleghi più anziani per fare spazio a nuove assunzioni? **E allora perché i suoi addetti del personale continuano a fare ostruzionismo verso chi volontariamente, vorrebbe rinnovare i part-time o averne di nuovi?**

Devastante è stata anche, rispetto a realtà con organici già molto tirati, l'introduzione, nella rete ex Sanpaolo, dei micidiali marchingegni chiamati roller-cash. Con la scusa di garantire la sicurezza (??) questi strumenti macchinosi si segnalano solo per il rallentamento che procurano all'operatività di sportello e per l'esaurimento nervoso che procurano al malcapitato tesoriere/collettore.

L'avvio della sperimentazione di un nuovo modello di roller cash (più rapido ed efficiente) avrà un senso solo se la sua diffusione non sarà l'occasione per un nuovo taglio degli addetti.

Ma questa "innovazione" è stata funzionale anche ad un'operazione di taglio dei costi della sicurezza, con soppressione di un gran numero di servizi di guardiania armata, sostituiti con guardie "virtuali" e steward.

Operazione che abbiamo giudicato molto pericolosa e che richiede tempo per un bilancio definitivo, ma non possiamo non rilevare con preoccupazione una ripresa di eventi criminosi.

Non vorremmo essere anche profeti di sventura rispetto alla pessima pensata di sciogliere i Centri Domus. Alla base di questa scelta scellerata vi è l'idea balzana che i mutui possano essere trattati come un banale prodotto da bancone. Abbiamo scritto, ancora una volta, alle funzioni competenti, per ricordare che i Centri Domus svolgevano un'importante funzione di filtro rispetto ad eccessi determinati da pressioni commerciali. Ora assistiamo al lancio allo sbaraglio di incolpevoli colleghi (anche neoassunti) chiamati ad affrontare la prova con scarsa o nessuna preparazione e con procedure farraginose come quella chiamata "Documentum".

Vogliamo qui ringraziare, pubblicamente, i pochi direttori che hanno rifiutato, o tentato di farlo, di far diventare la propria filiale autonoma nell'erogazione di mutui e segnaliamo che, Radiocor del 11 aprile, informava di un rapporto dell'Eba (Autorità bancaria europea) che ipotizzava un rischio per le banche europee per l'esposizione verso il mercato immobiliare. 26 le banche interessate, di cui 2 italiane, di cui non veniva fatto il nome ma si ipotizzavano i nomi di Unicredit e Intesa Sanpaolo. **In questa malaugurata ipotesi i nostri baldi manager non potranno dire di non essere stati avvisati.**

Se tutto questo non bastasse, è salito ancora il livello di pressione commerciale esercitato sulla rete. Esaurito il ciclo delle obbligazioni strutturate di terzi, i prodotti in collocamento ad alto valore aggiunto sono tornati ad essere quelli del risparmio gestito (la cui crisi strutturale non conosce tregua), cui si è aggiunta la serie delle polizze di protezione. Il sistema incentivante imposto dall'azienda alla rete vede due sostanziali novità, che non potranno far altro che esasperare le tensioni competitive e peggiorare la qualità del lavoro.

Da una parte il sistema di incentivazione di base non vedrà erogare premi se il Gruppo o la Divisione non raggiungeranno obiettivi del 95% e del 90% rispettivamente e questo anche se il punto operativo ha raggiunto il risultato atteso; con involontaria (?) ironia questo meccanismo si richiama ad un principio di **solidarietà**. Il sistema assume come correttivi la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti, ma anche il posizionamento della filiale rispetto alla media regionale in termini di rapporto costi/ricavi.

Dall'altra è stato aggiunto un sistema di incentivazione commerciale che funziona a tappe trimestrali, con la definizione di obiettivi ponderati, rivedibili di volta in volta attraverso procedure complesse e *driver* fissati dalla Direzione Regionale; classifiche mensili provvederanno a "tenere alta la tensione" fino a premiare il 20% delle migliori filiali per ogni categoria, mentre il 5% migliore andrà anche alla Convention di fine anno... Senza timore di scadere nel ridicolo viene detto che questo sistema sarà comunque attento alle esigenze del cliente, che, come noto, sono mutevoli e cangianti di ora in ora...

Anche questa volta il sistema è stato adottato senza accordo sindacale, ma si tratta di andare oltre questa doverosa presa di distanza: il nodo delle politiche commerciali aggressive e dei metodi per "oliarle" va affrontato con una discussione aperta, che coinvolga regolatori, attività di vigilanza e clientela. Da questa convergenza di interessi e di valori può scaturire un modello di banca sostenibile per il paese e vivibile per i lavoratori, dal punto di vista etico e deontologico.

Si tratta dunque di fare emergere interessi comuni, che contrastano le politiche di profitto di breve periodo, ma possono riconciliare le banche con la loro clientela, garantire la ripresa di un servizio di qualità, tutelare il risparmio e soddisfare le esigenze effettive di una clientela alle prese con bisogni nuovi e diversi rispetto al passato.

Possiamo chiudere con una metafora offerta dal corso "Fiducia" per gli assistenti alla clientela. Cogliamo l'occasione per rilevare come si commenta da solo il fatto che al corso per le norme antiriciclaggio abbiano partecipato un assistente per filiale e per la durata di 3 ore, mentre tutti hanno partecipato al corso "Fiducia" per ben due giorni interi. Ebbene, sarebbero bastati cinque minuti, cioè la durata della clip proiettata al corso del film "Albatros", dove il comandante della nave invitava ad essere una squadra unita in tutte le circostanze. Per la cronaca, nel film la nave faceva naufragio: ci scuseranno i nostri manager se non ci uniremo al loro equipaggio.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. *Credito e Assicurazioni*

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

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

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655897; fax 011-7600582