

INTESA SANPAOLO: NOI PROVIAMO A DIRE BASTA

Il piano industriale di Intesa Sanpaolo ha indicato la chiave della crescita nello sviluppo dei clienti e nel coinvolgimento del personale.

C'è un progetto di riutilizzo dell'"eccedenza produttiva", quantificata in 4.500 risorse, attraverso una riorganizzazione interna tesa ad espandere l'attività commerciale, il cui principale campo di applicazione è BANCA 5 (vendere almeno 5 prodotti a 5 milioni di clienti "silenti").

C'è un "progetto accoglienza" che dovrebbe, almeno sulla carta, aiutare ad agganciare questa fascia di clientela a basso coefficiente di "penetrazione".

C'è un modello di servizio che da circa un anno e mezzo ha dilatato gli orari di apertura della banca, raddoppiandoli, costringendo i colleghi a fare turni scomodi, i clienti a dribbling impossibili per capire quando poter incontrare il proprio gestore e l'organizzazione del lavoro ad entrare in fibrillazioni sfiancanti.

Le pressioni commerciali sono salite a livelli intollerabili, in certe filiali le code hanno assunto dimensioni e tempistiche da paese del terzo mondo, l'esasperazione dei clienti ha talvolta trasformato la gestione delle criticità in problemi di ordine pubblico.

Questa vorticoso ed accelerata discesa agli inferi avrebbe potuto innescare processi di ripensamento:

- nella direzione e nel management, innanzitutto, per valutare se la gestione della banca seguisse ancora la ragione sociale costitutiva (la Banca dei Territori);
- nelle società di consulenza, in secondo luogo, che nella necessità vitale di vendere ogni sei mesi un nuovo piano industriale, possibilmente del tutto diverso dal precedente, potrebbero chiedersi ogni tanto se non rischiano di ammazzare il "malato" con le loro premurose cure;
- nei sindacati firmatari, che potrebbero chiedersi con onestà quali conseguenze siano derivate dal loro piegarsi, proni, alla piena discrezionalità aziendale nel predisporre orari di lavoro e di sportello.

La ragione non abita più qui, verrebbe da dire, perché l'unico mantra che sentiamo, da 2/3 anni a questa parte, è che il numero delle operazioni allo sportello sta crollando e che tutto il lavoro sta andando su internet e sui canali remoti. Quindi chiudono più casse possibili e riciclano i cassieri come venditori. Intanto le code si allungano e le filiali scoppiano, magari non tutte e non sempre, ma il livello di allerta è sempre alto e costante.

Perché non si riescono ad "allocare" le risorse in modo meno squilibrato? Perché si fornisce un servizio scadente, se consideriamo il cliente una risorsa importante? Perché lo si riempie di prodotti che non gli servono, mentre non riusciamo a soddisfarne i bisogni di base?

Banca estesa è stata fatta decollare con tempi e modi sbagliati, tutti se ne rendono conto, tutti lo ammettono, ma nessuno fa niente per correggere il tiro.

L'ultima pensata è quella della chiusura anticipata delle casse alle 13 o addirittura la loro soppressione nei punti operativi 100% commerciali. Il periodo prescelto è quello estivo, già problematico in sé.

La previsione più realistica è che sarà un macello: più code, più tensione, più stress, più rischi di sbagliare, più difficoltà a fare i budget. A quando una bella analisi di clima?

Pensiamo che sia prematuro pensare di offrire servizi nuovi di consulenza, quando faticiamo così tanto a sopravvivere al quotidiano e a fornire i servizi minimi in forma adeguata.

La rete filiali è esasperata e non è più in grado di tollerare questi esperimenti a cuore aperto. Qualcuno deve fare qualcosa. Noi ci proveremo.

Occorre uno sforzo straordinario per coinvolgere l'opinione pubblica, i media, l'utenza, la clientela sul modello di servizio che le banche stanno sistematicamente peggiorando. Noi difendiamo l'occupazione ed insieme alla clientela possiamo difendere la qualità del servizio.

Non si può andare avanti senza un massiccio incremento di organico nelle filiali: in ultima analisi sono i lavoratori che contribuiscono al Fondo per l'occupazione con la rinuncia ad una giornata di banca ore o di ferie. **Si assuma e si potenzi la rete da subito!**

Occorre tutelare i lavoratori a tutti i livelli: difendendoli dai clienti che li insultano e li umiliano per colpe di altri; difendendoli da quei responsabili che impongono forzatamente obiettivi commerciali irraggiungibili; difendendoli dai provvedimenti disciplinari che arrivano puntuali ad ogni minima violazione normativa; difendendoli dalle strategie delle società di consulenza, che puntano a tagliare ancora, drasticamente, costi, filiali, posti di lavoro.

Per questo nelle prossime settimane a Torino volanteremo davanti alle filiali di Intesa Sanpaolo, denunciando la verità su banca estesa e sensibilizzando la clientela sulle comuni problematiche.

Invitiamo tutti i colleghi a riflettere, a comprendere il senso della nostra iniziativa, ad appoggiare le nostre rivendicazioni, a farle proprie.

Invitiamo le altre organizzazioni sindacali, gli altri delegati, i lavoratori iscritti alle altre sigle, ad uscire allo scoperto, a smettere di lamentarsi senza costrutto, a fare qualcosa per invertire la direzione di marcia.

Dateci una mano, riprendendo la nostra iniziativa in altre regioni, in altre aree, in altri coordinamenti. Dobbiamo garantire continuità all'iniziativa fino a quando avremo ottenuto dei risultati tangibili.

Non possiamo subire passivamente la distruzione della rete, dobbiamo difendere il nostro modo di lavorare, i nostri posti di lavoro, la nostra lunga storia. Solo una banca radicata e diffusa in maniera capillare può continuare a fare quello che sappiamo fare, con competenza, professionalità e impegno. Tanti lavoratori fanno affidamento su questo. Non dimentichiamolo mai.

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

www.sallcacub.org sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

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

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

f.i.p. 4/7/2014