

Spett. Intesa Sanpaolo  
Alla c.a. del CEO Carlo Messina  
p.c. COO Eliano Omar Lodesani

Stefano Barrese  
Responsabile Area Sales e Marketing  
p.c. Lavoratrici e Lavoratori Intesa Sanpaolo

Torino, 19-12-2014

Oggetto: degrado delle condizioni lavorative e tutela della clientela.

In questi giorni di dicembre, pieni di scadenze, il marasma abituale che coinvolge le filiali si sta trasformando in grave emergenza. Quotidianamente ci vengono segnalate **code intollerabili agli sportelli, proteste dei clienti, insulti ai colleghi.**

Non si dica che il problema è temporaneo e dovuto al periodo particolare. Lo stato di disagio della rete è divenuto cronico con l'avvio degli orari estesi con organici pressochè invariati.

La chiusura delle casse alle 13,00 in numerose filiali ha aggravato i problemi.

A fine novembre, in tre filiali dell'Area Torino, si è voluto cocciutamente (nonostante una nostra comunicazione alle funzioni competenti per perorare una dilazione dei tempi) togliere alcune casse per sostituirle con l'installazione dei bancomat di ultima generazione (TARM), **trasformando situazioni difficili in problemi di ordine pubblico!**

Non si è neppure pensato di inviare almeno una **task force** in questi punti operativi per aiutare nell'utilizzo dei bancomat la clientela anziana (quella che prevalentemente affolla le nostre filiali), la quale già non apprezza particolarmente l'automazione e che si è ritrovata a fare anche **più di tre ore di coda!**

**E' proprio quando ci sono scadenze e l'afflusso aumenta che la stragrande maggioranza della clientela entra in filiale e ha modo di verificare la qualità del servizio.**

La prossima riorganizzazione della banca, con la tripartizione della rete filiali (imprese, personal, retail) rischia di dare il colpo di grazia.

Tutte le modifiche all'organizzazione del lavoro ricordate hanno un tratto che le accomuna: nascono da consulenze **lautamente remunerate** di chi **non sa nulla del lavoro di filiale!**

Le uniche consulenze, **gratuite e qualificate**, che non vengono prese in considerazione sono quelle di chi in filiale lavora.

A questo punto vorremmo sapere:

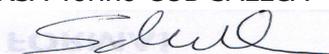
- Esistono indagini sul reale gradimento della clientela per il servizio offerto?
- Esistono dati sulla crescita o diminuzione della clientela? L'unica informazione al riguardo disponibile, un volantino di marzo dei sindacati del primo tavolo dopo un incontro con l'Area Torino, parlava con preoccupazione di una diminuzione della clientela dopo l'avvio delle filiali flexi.

I dati brillanti sugli utili in questa fase, frutto anche di **politiche commerciali particolarmente aggressive**, possono far esultare azionisti e top manager, ma non cancellano le nostre preoccupazioni rispetto a **politiche aziendali che sembrano fatte apposta per allontanare i clienti.**

A fronte del degrado delle condizioni lavorative (**con pesanti riflessi sullo stress lavoro correlato**) e dei livelli di servizio all'utenza non sarebbero tollerabili eventuali, future, dichiarazioni di esuberi di personale, poiché possibili fenomeni di abbandono della clientela andrebbero addebitati alle politiche di riorganizzazione decise dai vertici aziendali, **che ne sarebbero a tutti gli effetti responsabili.**

Distinti saluti.

RSA Torino CUB SALLCA



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

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