

Lettera aperta a Stefano Barrese

#facciamolastoria^(*), ma facciamola davvero.

**Ascoltiamo (e non opprimiamo) le lavoratrici ed i lavoratori della Rete.
Freniamo (e non premiamo) quei duecento *yes-men* (e *yes-women*)
che dicono sempre che va tutto bene.**

Scriviamo questa lettera aperta per denunciare il degrado dell'ambiente di lavoro in Intesa Sanpaolo, giunto a livelli inaccettabili.

Le pressioni commerciali sono in continuo aumento e rendono evidente che l'accordo sindacale in materia, con la creazione della casella "lo segnalo", è una foglia di fico che non riesce più a coprire la vergogna.

La richiesta di reportistica prosegue e viene incrementata al solo fine di aumentare la pressione per raggiungere gli obiettivi. Il salto di qualità è stato effettuato: ora i report non sono più solo consuntivi, ma anche preventivi ed ai colleghi vengono richieste capacità da veggenti.

Le "incursioni" dei responsabili sull'agenda elettronica sono sempre più invasive. Vengono lodati i comportamenti di chi raggiunge i risultati usando pratiche scorrette e trucchi vari, mettendo in difficoltà chi opera in maniera corretta e professionale. Vengono premiati e promossi non i più bravi, ma i più spregiudicati.

Si sta affermando l'idea che non ci siano limiti al potere di chi detiene qualche ruolo di responsabilità. Si segnalano in aumento i casi di responsabili arroganti e prevaricatori e tali atteggiamenti vengono denunciati anche nelle sedi centrali, non solo nella rete filiali.

Nel contempo, chi usa il potere con senso della misura e rispetto per i sottoposti viene messo sotto processo per la scarsità dei risultati.

Si sprecano le classifiche comparative con cui si cerca di colpevolizzare chi resta più indietro sugli obiettivi o non pratica a sufficienza il "metodo".

Dalle filiali Retail e Personal, fino ai Centri Imprese, si afferma un nuovo modo di lavorare per priorità: ma sono tutte priorità!!

Si continuano a chiudere materialmente le postazioni di cassa e anche le poche residue vengono lasciate vuote perché le indicazioni dei vertici (ovviamente non scritte) sono di tenere in funzione un numero di casse inferiore a quanto sarebbe necessario; in questo modo la gestione della clientela agli sportelli sta diventando oramai un problema di ordine pubblico. Abbiamo sentito responsabili di filiale teorizzare apertamente che coloro che non vogliono adattarsi alle alternative offerte dalla banca (bancomat, Internet, ecc) devono fare la coda e "se non gli piace vadano da un'altra parte".

Laddove tutti questi comportamenti non siano rilevanti anche dal punto di vista della violazione delle norme del Dlgs 81/2008 (ma questo verrà verificato in altre sedi), essi determinano un degrado del clima lavorativo e denotano la totale mancanza di rispetto verso la clientela (in particolare quella più anziana).

^(*) Per le lavoratrici ed i lavoratori di Rete, troppo impegnati ad applicare il Metodo per seguire queste mondanità, precisiamo che l'impudico *hashtag* "facciamo la storia" è quello che ha caratterizzato l'annuale mega convention (pardon, giornata di formazione), fortemente voluta dal capo di BdT Barrese, che nei giorni scorsi ha coinvolto centinaia di colleghe e colleghi degli Uffici Centrali di Divisione. Location riservata il Pala Alpitour; buono e abbondante, ci dicono, il buffet. Siamo in attesa che i nostri esperti quantifichino il numero di polizze vita da collocare o i diamanti da vendere per pareggiare i costi dell'evento.

Gli organici sono talmente tirati che anche l'accoglienza e l'assistenza ai bancomat restano scoperte per assenza di personale ed in generale qualsiasi imprevisto, al di fuori degli "appuntamenti" fissati, diventa difficile da gestire.

La mancanza di notizie sul livello di gradimento della clientela e sull'andamento di acquisizioni/perdite della stessa, ci induce a pensare che le cose non vadano bene.

Se in passato la domanda più frequente che ci veniva rivolta dai colleghi era "quando ci sarà un nuovo esodo", ora molti gestori ci chiedono come fare per cambiare mansione.

Le segnalazioni di dipendenti con attacchi di ansia, problemi di insonnia, uso di psicofarmaci si sprecano. Le professionalità acquisite vengono quasi considerate con fastidio, regnano l'improvvisazione e l'approssimazione.

Il deterioramento del clima lavorativo è sotto gli occhi di tutti (meno dei vertici aziendali che sembrano fingere di non vederlo), il degrado del livello di servizio e l'insoddisfazione della clientela anche.

Le scelte organizzative (dagli orari estesi senza supporto adeguato di organico, al nuovo modello di servizio, alle filiali "new concept") stanno mostrando i loro limiti e stanno mettendo a dura prova il sistema nervoso dei lavoratori.

Sono state introdotte, in via sperimentale, nuove procedure informatiche con il cambiamento della messaggistica nelle filiali ("Nuovo sportello"). Nonostante il parere unanime che l'innovazione ancora non funzioni adeguatamente, incredibilmente è stato deciso di allargare la "sperimentazione" a 200 nuove filiali.

Ogni tanto abbiamo l'impressione di essere su "Scherzi a parte" e suona come una beffa questa frase, contenuta nella mail del Ceo Messina che ci invita all'Analisi di clima: *"nelle scelte di questi anni siamo stati guidati dall'attenzione alle persone, che sono e saranno la forza e il futuro del nostro Gruppo"*. Non sprecate tempo e soldi per sondare gli umori dei colleghi con strumenti che lasciano il tempo che trovano: le questioni sono quelle che vi stiamo scrivendo.

Inoltre se i clienti devono usare i canali "alternativi" siamo messi male: il "nuovo" sito della banca è nettamente peggiorato rispetto a quello vecchio (che infatti viene ancora usato di preferenza), mentre agli sportelli si sprecano le lamentele sulle carte bancomat smagnetizzate.

Il fatto che gran parte delle banche porti avanti le stesse, nefaste, politiche non ci impedisce di denunciare e contrastare quanto sta avvenendo in questa azienda.

Le difficoltà del contesto socio-economico ci sono ben note (politiche di austerità, tassi negativi, incertezza economica), ma quanto denunciato finora non è sicuramente il modo giusto per affrontarle e non giustificano certi comportamenti.

Riteniamo di non potere assistere inerti ed indifferenti a questo scempio ed a modalità operative, che, al di là della millantata eticità dell'azienda, non mostrano nessun rispetto per le persone, siano essi i dipendenti o i clienti. Metteremo in atto tutte le azioni possibili per la tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro.

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

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

cicl in p 24 ottobre 2016