

## INTESA SANPAOLO: NON C'E' PACE PER LA RETE

Il 25 settembre scorso ISP ha annunciato una radicale riorganizzazione della rete filiali, cui è seguito il 9 ottobre l'annuncio di una nuova articolazione degli orari nelle filiali flexi. Entrambe le misure prenderanno corpo a partire dal 20 gennaio.

Si tratta di un piano da far tremare i polsi, che metterà ancora più in crisi una rete filiali già piegata da tagli al personale, chiusura di sportelli e riduzione del servizio. Il rischio è che, ancora una volta, tutto passi senza reazione da parte dei sindacati "trattanti" e dei lavoratori maltrattati, perché ormai è stata interiorizzata una situazione di caos permanente, in cui l'unica priorità è sopravvivere a livello individuale.

Questa volta però la dimensione del disastro rischia di essere veramente imponente. Il progetto dell'azienda punta a chiudere entro il 2020 altre 328 filiali, facendo scendere il totale finale a 2.770. L'abbandono del territorio prosegue con ritmo inarrestabile. Ma la qualità del servizio che resterà, dopo la riorganizzazione, sarà così scadente da lasciare legittimi dubbi sulla lungimiranza del piano.

Infatti c'è l'esplicito obiettivo di ridimensionare i servizi alla clientela meno redditizia, fino al punto di costringerla all'abbandono, per concentrarsi sui segmenti di maggior pregio, modificando in peggio anche l'offerta per quella clientela intermedia che oggi rappresenta comunque la più importante sorgente di ricavi aggregati.

Il nuovo modello modifica in profondità l'approccio commerciale e organizzativo della rete e coinvolge tutte le filiali, ma ha ricadute particolarmente sensibili sulle filiali **Personal**.

In questo segmento vengono chiuse metà delle filiali (377 delle attuali 777) e metà delle Aree (45 su 90). I gestori Personal scenderanno da 4.750 a poco più di 3.000 (gli altri passeranno al Retail o ad Impact, l'ex Banca Prossima). Resterà nel perimetro Personal solo la clientela definita "*Upper Affluent*" con patrimonio di 250/500.000 euro e reddito netto > 50.000 euro, in portafogli con una media di 130 clienti, non più "pesati" ma "contati".

Tutta la clientela definita "*Lower Affluent*" con patrimonio > 75/100.000 euro o reddito netto > 35.000 euro "scenderà" nel Retail, dove i gestori saliranno un po' di numero rispetto ai 14.700 attuali (ma la cifra esatta non è stata indicata...). Il portafoglio medio conterà 180/200 clienti. Le Aziende Retail dovrebbero mantenere gli attuali criteri di gestione, in portafogli un po' ridotti (250 clienti).

Oltre a questa gigantesca (e problematica) ridislocazione di clientela, cambieranno anche le "regole d'ingaggio" perché solo la clientela *Upper Affluent* e *Lower Affluent* resterà inserita in portafogli "statici", mentre il resto della clientela finirà nella baraonda della portafogliazione "dinamica", con assegnazione mensile di liste di clienti da contattare, oppure semplice gestione "reattiva" quando il cliente si presenta in filiale per qualche esigenza.

I clienti più digitali potranno essere seguiti da Gestori Remoti, che lavoreranno sui grandi numeri, perché già ora possono arrivare ad avere 400 clienti a testa.

Da tutto quanto abbiamo detto, risulta evidente che la mazzata più rilevante viene riservata al Personal, un segmento che ha prodotto, in questi ultimi anni, risultati di tutto rispetto nel quadro reddituale della B.d.T.: minarne la tenuta può rivelarsi davvero improvvisto.

L'attuale configurazione di 777 filiali (con 2.000 punti operativi, se si includono i distaccamenti) scenderebbe a 400 filiali (e 1.220 punti operativi, con i distaccamenti), ripartite in 70 filiali a scala, con almeno 6 gestori, e circa 330 filiali distribuite (che includono 2/4 punti operativi limitrofi di almeno 2 gestori ciascuno).

La logica che guida questo disegno è riconducibile alla semplice e banale **strategia di risparmio sui costi**, così come abbiamo già visto applicarsi nella revisione degli inquadramenti professionali varata nel 2015, non appena si è partiti con il nuovo modello (separazione tra Retail e Personal). Quel modello aveva prodotto pesanti contraccolpi sull'equilibrio aziendale, ma aveva perlomeno creato dal nulla numerose figure di direzione filiali, assorbendo così, almeno in parte, il fenomeno di sovra-inquadramento precedente. **L'allungamento dei tempi per "salire di livello"** (conseguente all'accordo inquadramenti) ha poi compensato l'iniziale incremento di costo con un generalizzato sotto-inquadramento del personale, prolungato nel tempo, con **enormi risparmi per l'azienda**.

Ora si va invece nella direzione opposta: si sopprimono 45 Aree e 377 direzioni di filiale. Che fine faranno queste figure e questi ruoli professionali? Non potranno andare tutti in esodo, presumibilmente...

Non sono certo solo i Direttori e i Capi Area a patire: **sono in bilico tanti percorsi di carriera** per colleghi che già hanno dovuto confrontarsi, in questi anni, con meccanismi infernali, incomprensibili, inspiegabili, dell'accordo inquadramenti. Certezza, trasparenza, esigibilità sono sparite dall'orizzonte del lavoratore, calpestate da un'azienda che spesso viene meno agli impegni, sempre vaghi e approssimativi, presi durante i colloqui gestiti dai suoi addetti del personale.

I lavoratori quindi dovranno gestire, da gennaio, **carichi di lavoro** sempre più pesanti (oltre 700 esodati andranno via al 31/12...), **pressioni commerciali asfissianti**, una **clientela disorientata** dai continui cambiamenti e richieste di risultati impossibili.

A tutto questo si aggiungerà una **revisione degli orari** delle filiali flexi che, lungi dall'essere una agognata conquista sindacale, sono un semplice adattamento alle esigenze commerciali dell'azienda, che modula gli orari in base ai propri obiettivi. Alcune filiali torneranno ad aprire alle 8,05; per molte si passa all'orario continuato; si allungherà di mezz'ora l'orario del sabato e così via: alla fine sembra prevalere **un'estensione degli orari di sportello** più che una loro contrazione!

Non si esce da questa situazione avallando ogni volta le scelte aziendali. E' urgente l'apertura di una **vertenza generale** che veda al centro la richiesta di **assunzioni "normali"**, cestinando l'insensata opzione del contratto misto, che aggrava i problemi anziché risolverli. E insieme una **battaglia senza quartiere** contro le pressioni commerciali e **l'articolazione assurda degli orari** di sportello.

**Fermare il declino è possibile, se difendiamo nei fatti l'idea di un modello di banca dedicata ad una clientela di massa, con servizi adeguati al livello consentito oggi dalla tecnologia e offerti con relazione professionale da personale competente.**

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

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

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

f.i.p. 15.10.2019