

# COVID: USO E ABUSO DI UNA PANDEMIA

## UN'EMERGENZA DI TIPO NUOVO GESTITA CON I VECCHI METODI PER I SOLITI OBIETTIVI

La permanenza delle norme anti-covid sta creando problemi a tutta la popolazione.

Il disagio per i cittadini in quanto utenti di tutti i servizi pubblici è evidente ed è crescente. Ospedali, scuole, trasporti, poste, banche, sono quotidianamente affollati a causa della rallentata erogazione dei rispettivi servizi e del necessario rispetto delle normative anti-covid (diverse da regione a regione e quindi fonte di confusione e di scontro politico e istituzionale).

E' doveroso, da parte nostra, denunciare la pessima gestione di questa fase da parte dei massimi dirigenti della nostra banca. L'exasperazione dei clienti si scarica sui lavoratori, che vengono anche bombardati da richieste impossibili di risultati commerciali. Ci si trova tra l'incudine ed il martello.

Dietro il paravento della maggiore (e doverosa) tutela possibile degli impiegati e degli utenti, sta passando in maniera strisciante una strategia commerciale ed un riposizionamento organizzativo che noi conosciamo molto bene e che avversiamo. Il servizio che stiamo erogando è pessimo, i lavoratori sono esposti al pubblico ludibrio, gli utenti e i cittadini (specialmente "retail") sopportano il massimo disservizio.

Bisognerebbe avere 3-4 volte i cassieri che abbiamo.

Oppure bisognerebbe assistere la clientela agli ATM, per coloro che proprio non ce la fanno. Ma occorrerebbe anche lì, in accoglienza e in assistenza, 3-4 volte il personale odierno.

Dobbiamo considerare persa la battaglia per una banca dedicata ad un servizio qualificato di massa?

I testi di Tecnica bancaria (Silvio Frè) di una volta affermavano che "le banche svolgono una funzione economico-sociale nel Paese".

Oggi le banche sono diventate altro e puntano ad un mondo in cui il contante non ci sarà più e tutta la struttura dei pagamenti sarà digitalizzata.

Solo che hanno "praticato l'obiettivo", come si diceva una volta, e si sono organizzate come se quel mondo fosse già qui adesso. Hanno dimenticato che ci sono ancora 15-20 milioni di anziani cui il salto tecnologico è precluso e che non faranno in tempo ad adeguarsi. Ma la banca non vuole servire i clienti, vuole solo "convocarli" per vendergli i suoi prodotti. Quindi viene data l'indicazione di non perdere tempo con tutte le richieste che non producono profitti (carte che non funzionano, app che si bloccano, disconoscimenti di prelievo e tutte le grane da "segreteria" amministrativa che non rendono).

Se hanno buoni patrimoni e sono disponibili a farseli gestire, si può concedere ai clienti di passare prima dal consulente e poi fare uno "strappo" in cassa con un'operazione "da dietro". Identico discorso se sono disponibili a comprare "protezione", sottoscrivendo polizze di tutela, che siano utili o meno. Ma se così non è, nessun spreco di tempo!

Tutto ciò va a discapito dell'utenza media quotidiana. Poco importa se si lamentano: vadano alle Poste.

E noi? La nostra professionalità? Il nostro senso civico? Consentiteci di dire: la "nostra umanità"?

La soluzione non può essere: lavoratori a casa in *smart working* ed i restanti al macello agli sportelli, a subire le sacrosante proteste degli utenti-cittadini.

Questa pandemia sta mettendo in evidenza il peggio del modello di servizio che le banche hanno costruito in questi anni e la disaffezione della clientela rischia di superare punti di non ritorno. I lavoratori sono i più esposti al rischio di contagio, di aggressione, di disturbi psico-somatici legati alla tensione e allo stress, mentre chi comanda vive e lavora in contesti protetti e distanti dal "fronte".

Questa situazione non è più accettabile. Fermiamoci e ragioniamo, perché evidentemente la lezione del covid non è servita a cambiare pratiche predatorie e politiche commerciali rapaci. Non andrà per niente bene, se tutto resta come e peggio di prima.

L'azienda deve fornire soluzioni per chi lavora, non solo tagli, chiusure ed esodi...

## **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>