

NON INDURRE IN TENTAZIONE...

...è notoriamente uno dei massimi **precetti cristiani** ed una dirigenza dall'alto profilo etico, unanimemente riconosciuto, come quello di Intesa Sanpaolo, **non dovrebbe infrangerne alcuno.**

Sorprende, quindi, che in alcune filiali si sia verificato che qualche direttore abbia anticipato che il sistema incentivante per il 2010 prevederà, tra gli altri, un paio di obiettivi poco edificanti.

Ci riferiamo al maggior utilizzo degli MTA (cosiddetti bancomat evoluti) ed all'incremento dei processi di accentramento delle operazioni verso i back office.

Motivazione ufficiale: ridurre il ricorso di lavoratori per le operazioni "a basso valore aggiunto" e recuperarle per le attività commerciali. Detto così pare un legittimo obiettivo aziendale, ma se il suo raggiungimento passa per **un netto peggioramento della qualità del servizio ai clienti**, allettando i lavoratori con compensi monetari, **un sindacato che si rispetti non può tacere ed accettare l'ennesimo scempio.**

In alcune realtà del gruppo **l'accentramento delle procedure nel 2009 ha rappresentato un autentico flop.** Molte filiali hanno applicato in maniera blanda le disposizioni aziendali. Solo per i bonifici si può dire che l'accentramento sia ad un livello elevato. Per tutto il resto i clienti hanno studiato i modi per effettuare allo sportello l'operazione, **evitando il calvario di ricevute che arrivano in un secondo tempo, spesso in ritardo, o che talvolta non arrivano proprio.**

Ma gli stessi lavoratori (talvolta con il tacito assenso delle direzioni più assennate) hanno capito che, **dopo aver subito il taglio degli organici** (perché di questo si è trattato con la "deportazione" dei colleghi ai back office), **passare subito le operazioni rappresenta il modo più veloce ed efficace per smaltire il lavoro** evitando lungaggini e duplicazioni di mansioni.

Se qualcuno dei saccenti megadirigenti, che decidono del nostro lavoro a tavolino, hanno dei dubbi gli sottoponiamo il seguente schema di **operatività snella** per il pagamento degli F24, giusto per fare un esempio:

allo sportello chi ritira il modello f24 deve **verificare** la correttezza dei dati, **apporre** il bene firma, **indicare** il numero di conto, **verificare** che siano stati inseriti i dati identificativi della filiale come il contrassegno, **apporre** la data in cui il cliente intende pagare e **spiegare** al cliente che riceverà in seguito ricevuta dell'avvenuto pagamento. Il back office di filiale provvederà in un secondo momento a **controllare** la corretta compilazione, **dividere** le copie, **trattenendo e scadenziando** la seconda e avendo cura di trascrivere i dati utili (conto, scadenza). Le altre due copie verranno **pinzate**, verrà **apposto il timbro** della filiale e **verranno spedite** al back office di riferimento. Le seconde copie delle deleghe da addebitare su conti di altre filiali dovranno essere spedite alle rispettive unità operative. Dopo la scadenza la filiale **verificherà** gli addebiti sui conti. C'è da sperare che siano stati occasionali gli episodi come quello di novembre e di dicembre, quando il back office di Torino ha comunicato e poi smentito di non riuscire ad inviare le ricevute ai clienti, ma, al di là di questo, resta fuori dubbio che si scarica sulle filiali l'onere della stampa dei duplicati e la gestione dei reclami, che sono aumentati a dismisura in questi ultimi mesi, aggiungendo ulteriori incombenze e perdite di tempo.

Quanto tempo di lavoro si perde con queste procedure "accentrate"?

E' bene chiarire che, di questo marasma, **in nessun modo sono responsabili i lavoratori dei back office**, alle prese con organici falcidiati dopo le uscite per il Fondo Esuberi e che devono fare i conti tutti i giorni con il "gioco delle tre carte" dei flussi di

lavoro intermittenti, che consentono all'azienda di porre alle segreterie nazionali dei sindacati del primo tavolo, troppo sprovvedute o troppo colluse, scegliete voi, il ricatto dell'alternativa se mandare i "picchi" di lavoro in Romania o gestirli con assunzioni con contratti in deroga.

La clientela è giustamente inviperita per queste novità e spesso le filiali hanno risolto la questione applicando in maniera molto blanda le disposizioni. Proprio per questo motivo **qualcuno potrebbe aver pensato che era opportuno ricorrere agli incentivi per spezzare le "resistenze"**.

E' evidente il tentativo aziendale di indurre la clientela ad utilizzare i canali "alternativi" per "liberare" risorse, ma un conto è incentivare la clientela a cambiare le abitudini praticando sconti e proponendo benefit, **un altro stufarla proponendo un servizio scadente e che non funziona**.

La rete ex Intesa, che già aveva sperimentato questa drastica cura, non ci pare abbia ottenuto risultati brillanti in termini di tenuta ed incremento della clientela. La sua applicazione sulla rete ex Sanpaolo e della Banca dei Territori - dove i marchi tradizionali (dal Sanpaolo in Piemonte/Liguria, al Banco Napoli nelle regioni del sud e così via) possono contare su un forte radicamento locale e su una quota notevole di clientela anziana, meno permeabile alle novità ed alle innovazioni tecnologiche - promette sicuri disastri.

Oltretutto, chissà se qualcuno dei piani alti si è accorto che la clientela anziana è anche quella più ricca di attività finanziarie, in quanto erede di una classe lavoratrice che ha beneficiato della stagione degli accordi sindacali degli anni '60/'70, lontani parenti della contrattazione a perdere degli ultimi anni.

Da tutto questo consegue che noi non staremo ad assistere passivamente al disastro annunciato ed **eserciteremo una forte azione di denuncia** all'esterno dei progetti dei vertici aziendali, **per evitare che i lavoratori debbano essere presi in mezzo tra i richiami della loro coscienza e le pressioni per raggiungere gli "obiettivi"**.

Riguardo poi l'utilizzo degli MTA, il presunto risparmio di "risorse" è pura propaganda per almeno tre motivi: 1) in molte realtà si registrano problemi di malfunzionamento; 2) parte del lavoro del bancomat deve poi essere rifatto dagli operatori, come nel caso del versamento degli assegni; 3) la loro quadratura è più macchinosa e lenta di quella dei bancomat tradizionali, creando problemi relativi alla sicurezza ed al ricorso allo straordinario.

In conclusione, ci sentiamo di lanciare un appello per salvare questa banca dall'azione nefasta di un gruppo dirigente che, più che allo sviluppo dell'azienda, sembra dedito alla sua devastazione. **Pretendiamo di lavorare bene e di offrire un servizio decente alla clientela.**

Chiediamo di aiutarci, in questa battaglia di civiltà, a tutti i lavoratori e le lavoratrici, ai direttori più avveduti, ai sindacalisti, anche delle organizzazioni del primo tavolo, che hanno ancora un barlume di dignità.

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

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804-02/70634875; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655454; fax 011/6680433