

Impallinato prima di nascere il nuovo modello di servizio Intesa Sanpaolo

DILETTANTI ALLO SBARAGLIO

IMPEDIAMOGLI DI DISTRUGGERE LA BANCA

Nella mattinata del 23 febbraio i lavoratori non ci potevano credere: dalle caselle mail appena aperte i volantini sindacali di pronta confezione comunicavano il **ritiro del progetto di nuovo modello di servizio partito appena un mese prima**, con grande squillar di trombe. Nell'incontro del giorno prima l'azienda aveva informato le OO.SS. trattanti(?) che:

- le filiali a grappolo non partiranno più perché la riorganizzazione è stata "fraitesa";
- i R.OP. (referenti operativi) non sono più previsti e i controlli resteranno di competenza dei direttori;
- il Gestore Small Business Multifiliale sparisce, seguendo la sorte delle filiali a grappolo;
- le Filiali medie "complesse" o "strutturate" non vedranno la luce, seguendo la sorte dei R.OP.;
- gli "esperti casa" non partiranno più, almeno nel primo semestre, in attesa di studiarne attività e perimetro;
- gli esperti "bancassurance" potrebbero essere previsti solo nelle filiali più grandi dove non esistono competenze diffuse (il che vuol dire tutto o niente); peraltro il business non decolla anche perché la nuova normativa prevede almeno tre preventivi di compagnie diverse e prima... bisogna trovarle;
- la nuova portafogliazione viene gettata alle ortiche: i clienti in monte tornano nei portafogli individuali (dove peraltro continueranno ad essere NON seguiti); il numero medio dei clienti nei portafogli torna ad essere 280 per il personal e 400 per il family; l'azienda comunica di prestare attenzione e priorità ai portafogli rimasti "scoperti" con il varo del nuovo modello (affermazione assolutamente insostenibile sulla base dei dati di realtà);
- il Coordinatore Commerciale coordina "indicativamente" 7 gestori famiglie e assistenti alla clientela, ma possono essere di più o di meno, come per Ariel a Zelig...

In buona sostanza siamo di fronte ad un'incredibile e clamorosa marcia indietro, su un progetto preparato da mesi, con incontri, riunioni, pensatoi, consulenti, colloqui individuali, nuovi ruoli già assegnati, cambi mansione, spostamenti di personale, trasferimenti mirati, mansionari mai resi noti e così via. **La confusione regna sovrana ed il caos organizzativo è alle stelle**: tra i lavoratori serpeggia un comprensibile disorientamento e la paura di fare una brutta fine, visto in che mani siamo...

Qualche domanda sorge spontanea alla mente di noi poveri ed umili peccatori: che cosa faranno d'ora in avanti le centinaia di colleghi (quasi sempre coordinatori family) che hanno accettato di fare il ROP, adesso che la mansione sparisce? Cosa faranno i colleghi formati per la "bancassurance" adesso che la figura subisce un forte ridimensionamento? Cosa accadrà nelle filiali piccole già "snellite" per diventare dei grappoli, ora che il progetto non viene più attuato? Cosa accadrà ai portafogli (personal e family) smembrati, svuotati o soppressi, che così tanti disagi hanno creato sia ai clienti che ai colleghi? Quali sono i costi di impostazione e di smantellamento di una così imponente riorganizzazione, finita nel disastro di queste ore? A quali interessi risponde chi comanda in questa banca?

Naturalmente noi conosciamo già qualche risposta e qualche ipotesi, seppure approssimativa, si può anche fare pubblicamente. Le soluzioni per uscire da questo marasma sono chiare e **solo i lavoratori possono agire per porre un freno alla irresponsabilità di chi gestisce le aziende con una tale improvvisazione.**

Il piano industriale predisposto per il 2011-2013/2015 era palesemente irrealistico (in termini di ricavi, di utili, di dividendi e di riduzione dei costi). L'avvitarsi della crisi nel secondo semestre 2011 doveva portare ad un veloce abbandono, prendendo atto della nuova situazione. Il cambio di vertice, il passaggio di Passera al suo nuovo ruolo e l'arrivo al comando di una nuova squadra avrebbero potuto rappresentare una buona occasione per ridiscutere il piano e la strategia, in modo ordinato e trasparente.

Invece si usano il piano industriale e il nuovo modello di servizio come armi per difendere o conquistare spazi di potere, nel dopo-Passera. Questa logica è distruttiva. I lavoratori devono reagire a partire dalle proprie ragioni e dai propri interessi, in primo luogo pretendendo una strategia sindacale diversa.

Non è possibile continuare a ripetere, come fanno i sindacati firmatari, che tutto si esaurisca nella difesa degli accordi di armonizzazione e nella salvaguardia dei percorsi professionali in essere. La situazione richiede ben altre iniziative.

L'azienda continua a perseguire politiche commerciali aggressive, senza curarsi di salvaguardare l'insieme del suo patrimonio più prezioso: la relazione con la clientela, la reputazione, l'affidabilità del servizio, la competenza, la professionalità e la dedizione dei colleghi. Continua a ipotizzare crolli delle attività transazionali allo sportello e l'impennarsi delle operazioni da remoto, mentre le code alle casse si allungano ed il tempo di attesa diventa esasperante. Il trascurare i servizi di cassa e insistere sulla trasmissione delle operazioni ai back-office ha abbassato il livello del servizio, aumentandone tempi e costi di esecuzione. Qui abbiamo insieme scadimento del servizio e riduzione dell'occupazione: un binomio inaccettabile.

Abbiamo sentito dire da un gestore del personale che per l'azienda la coda è tale solo con più di sette clienti in attesa (avremmo capito sette per ogni cassa aperta) e che i cassieri dovrebbero autogestirsi aperture e chiusure per seguire la fase commerciale. Ci viene in mente la canzone "siam rimasti in tre, tre somari e tre briganti" ed abbiamo l'impressione che queste scemenze non siano sortite personali, ma l'espressione del pensiero delle alte sfere.

Nello stesso tempo vengono aumentate le pressioni commerciali e intensificate le azioni di controllo e di monitoraggio, non solo sui risultati, ma anche sullo stesso modo di lavorare, l'utilizzo del tempo e l'applicazione del metodo.

E' inaccettabile sentire un capomercato definire incapace un gestore che non riesca a piazzare almeno certificati e Base 24. Peggio ancora quando suggerisce di piazzare Base 24 raccontando che dura 3 anni anziché 8. **Non siamo più disposti a tollerare questi comportamenti indegni!** La prossima volta faremo nomi e cognomi e non esiteremo, come già accaduto, a denunciare all'opinione pubblica questi episodi.

Lo sforzo per trasformare gestori e consulenti in venditori puri non ha futuro: la relazione può costruirsi e mantenersi solo su basi diverse da quelle fondate sullo sfruttamento intensivo della platea dei potenziali compratori di prodotti.

Tutte queste esigenze possono essere tenute insieme solo in una piattaforma unitaria, discussa ed elaborata insieme ai lavoratori, portata avanti e rivendicata in modo vertenziale e conflittuale.

E' giunta l'ora di una piattaforma e di una vertenza aziendale che porti ad un unico, vero, contratto integrativo di Gruppo Intesa Sanpaolo, con definizione contrattata del modello organizzativo e delle figure professionali in esso previste.

Intendiamo sottoporre ai lavoratori le nostre idee guida al riguardo, ma prima c'è da affrontare un'emergenza: gli accordi di armonizzazione (orari, part time, trasferimenti, inquadramenti, ecc.) sono scaduti, sono stati prorogati fino al 30 giugno e sono in corso conciliaboli tra i sindacati stuoino e l'azienda.

Qualcuno vi ha consultati? Con quale piattaforma (??) i sedicenti rappresentanti dei lavoratori si siedono al tavolo di trattativa? Cosa succede per il Vap riferito al 2011? Ci presenteranno di nuovo un bel pacco preconfezionato?

Sfruttiamo le assemblee del contratto anche per dire a questi signori che devono smetterla di firmare accordi senza aver ricevuto un mandato.

Lo spettacolo indecente che stanno dando i vertici aziendali è favorito dal clima di totale acquiescenza dei sindacati al loro servizio. Chiediamo ai lavoratori di aiutarci a difendere gli interessi dei dipendenti e della stessa azienda dalla gestione miope della dirigenza con la complicità dei vertici sindacali.

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; fax 02/70602409

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

Cicl. In p. 27.2.2012