



INTESA SANPAOLO: LA RETE VUOTA PIENA DI PRESSIONI COMMERCIALI

Nell'ultimo periodo si sono accumulati diversi temi, diverse criticità e problemi, riguardo la vita quotidiana dei bancari in Intesa Sanpaolo.

In alcune zone, **le pressioni commerciali**, impegnative su tutta la rete, sono particolarmente intense, poiché in alcuni casi **i budget di giugno sono quasi raddoppiati** rispetto allo stesso mese dell'anno scorso, non tenendo conto in nessun modo né delle assenze temporanee per ferie, né di quelle definitive per la tornata di esodi (non sostituiti tra l'altro in violazione di un accordo sindacale) né delle timide proteste dei sindacati firmatari.

L'incremento dei budget lineari (anche del 35%) doveva servire a "chiudere bene" la semestrale al 30 giugno. Peccato che **a luglio sia arrivato un altro rialzo** degli obiettivi mensili (anche del 50%) per "partire bene" nel nuovo semestre e prevenire il fisiologico calo di agosto!

Dall'altra parte, non c'è corrispondenza con un aumento delle segnalazioni all'apposita casella "*losegnalo*", dove la prevista commissione sulle politiche commerciali ha certificato **solo 50 richieste di intervento**, nei primi sei mesi dell'anno, in tutta Italia, per pressioni commerciali: un dato fortemente sottostimato rispetto **al clima che si respira nelle filiali** e agli obiettivi "sfidanti" imposti, figlio sia della **paura di provvedimenti punitivi** da parte dell'azienda, sia della radicata convinzione **sulla totale inutilità** del protocollo siglato.

Al tema delle politiche commerciali e alla sua esasperazione si aggiunge il tema del proseguimento della **chiusura delle filiali e di desertificazione del territorio**, come da piano industriale 2022-2025.

Tale nuova tornata di chiusure, che si concretizzerà tra ottobre e la fine dell'anno, ridurrà ulteriormente le occasioni di vendite e collocamenti, dato che tra le filiali che chiuderanno ce ne sono molte con elevati risultati commerciali, in passato, ma pare che questo importi poco all'azienda e ciò forse incide (è un'ipotesi) anche negli aumenti dei budget in alcune zone.

Le chiusure, tra l'altro, sono **irregolarmente distribuite sul territorio**, toccando più intensamente alcune zone di radicamento storico e più elevata sovrapposizione, e molto meno altri territori, tanto che sorge il dubbio che non siano neanche ben pianificate e che ci sia una certa dose di improvvisazione o di calcoli mal riposti.

In generale si può dire che vengono chiuse parecchie filiali di piccole dimensioni, specie della rete ex Ubi: questo pone il tema generale dell'acquisizione di filiali, nelle fusioni bancarie, **destinate ad essere chiuse a distanza di nemmeno tre anni**, senza che sussista (nella maggior parte dei casi) neanche il problema della sovrapposizione nello stesso comune. Peraltro, nessun potere pubblico pone all'istituto bancario la domanda sulla **stranezza di un'acquisizione** (anche di personale) che si risolve nell'eliminazione di un punto produttivo, incrinando così la possibilità dell'accesso al credito di prossimità, ai servizi bancari e alla gestione del risparmio che, lo ricordiamo, è una risorsa preziosa, tutelata dalla costituzione.

Ma, purtroppo, vengono chiuse anche filiali che solo pochi anni or sono sarebbero state definite di media dimensione, che magari pochi anni fa avevano incorporato a loro volta filiali piccole e che stavolta sono fagocitate da filiali grandi.

In questo gioco in cui il pesce grande mangia il pesce piccolo, esemplificativo del funzionamento del capitalismo, può così capitare che **i clienti subiscano due trasferimenti** in pochi anni (è il cliente che è mobile, altro che l'applicazione...), oppure che nello stesso comune **la filiale sia chiusa tre volte**, prima come ex-Intesa, poi come ex-Intesa Sanpaolo e infine come ex-Ubi.

La dismissione della rete filiali, quindi, subisce un'accelerazione, verso cui non esiste alcuna forma di contrasto, ma neanche uno spunto di dibattito e informazione sindacale, se non come presa d'atto e numero da aggiungere alle statistiche allarmate sulla desertificazione. Sul tema delle pressioni commerciali, le contromisure sindacali sono altrettanto **evasive e aleatorie**: si enfatizza il caso eclatante, ma si evita di affrontare **la natura strutturale e indissolubile del fenomeno**.

Del resto abbiamo un contratto nazionale siglato in fretta e furia, in modo da erogare gli aumenti per Natale, ma che, a parte i soldi e la riduzione d'orario di mezz'ora il venerdì (di cui sarebbe bello monitorare l'effettiva fruizione), **prevede il nulla cosmico per tutto il resto**: nulla riguardo al **modello di banca** a cui è connaturato il sistema delle pressioni alla vendita, nulla riguardo alla **desertificazione del territorio** con la chiusura dei punti operativi, nulla riguardo ai **rapporti con la clientela** e la **difesa delle fasce più svantaggiate** (anziani e stranieri), con ridotta mobilità territoriale e limitate conoscenze tecnologiche.

I lavoratori reagiscono a questa situazione cercando soluzioni e vie di fuga, in qualche caso agevolate dalla banca: stiamo parlando della **banca digitale** e del **global advisor** (ex contratto misto).

Per quanto riguarda **la banca digitale**, sembra a prima vista una modalità di prestazione lavorativa con minori pressioni commerciali (bisogna rispondere al telefono su chiamata del cliente e non il contrario), con estesa possibilità di svolgere la maggior parte del lavoro da casa.

Per quel che concerne **il contratto misto**, il punto di forza sembra la possibilità di gestire autonomamente il tempo di lavoro, restando tre giorni alla settimana fuori dalla filiale, senza riunioni inutili e ossessivo controllo dell'agenda da parte dei capi.

In tutti e due i casi incombe però la possibilità tecnica che queste lavorazioni e funzioni vengano **esternalizzate**, magari con un contratto complementare a quello del credito, o semplicemente con un CCNL meno vantaggioso, cosa che spesso non viene presa in considerazione dai colleghi.

Nel caso della banca digitale poi vi è il problema dei **turni estremi** (dalla prima mattina, alla sera tardi, nonché il sabato mattina, congiunto con lo stress di dover sempre interagire con uno stimolo esterno (la telefonata del cliente) che detta i ritmi del lavoro, riducendo l'autonomia.

Venendo al contratto misto, che comunque riguarda (o dovrebbe riguardare) gestori esperti, i problemi sono ben evidenti: oltre **all'aleatorietà dei guadagni**, mancano **i locali** nei quali ricevere i clienti nei giorni da lavoratore autonomo, il **peso della contribuzione** sia INPS che Enasarco, il **tendenziale peggioramento** delle condizioni contrattuali (es. la soppressione già realizzata del diritto di rientrare a tempo pieno).

Bisogna chiedersi realisticamente perché la banca caldeggi con insistenza queste soluzioni per i colleghi e le proponga ai lavoratori.

L'obbiettivo finale sembra una rete filiali piccola e vuota, depauperata delle risorse umane, in cui i clienti sono sballottati prima da una filiale all'altra, poi da questa alla banca digitale, infine poi al Global Advisor, in un gioco delle tre carte in cui ci rimettono tutti, clienti e lavoratori.

I lavoratori hanno bisogno di sindacati che pongano questioni e che non tralascino nulla, che lottino e che non facciano i semplici notai dell'azienda.

Noi come CUB-SALLCA ci siamo, ma devono esserci anche i lavoratori che chiedano risposte adeguate, che non possono essere solo quelle, fornite dai sindacati firmatari, di lavorare rispettando le regole: va bene non farsi prendere dall'ansia del successo commerciale, ma questo ce lo potrebbe dire anche lo psicologo della banca. **Servono tutele vere**, che possono venire soltanto da un **cambio di passo** e da una **vertenza collettiva** incentrata su una **piattaforma ben definita** e discussa nelle **assemblee dei lavoratori**.

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

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

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

f.i.p. 29.7.2024