IL CINISMO AL POTERE.

E IL POTERE DEL CINISMO.

AREA TORINO E PROVINCIA

Quello che un po' tutti avevamo paventato si è puntualmente realizzato. Il trasferimento coatto della prima, peraltro percentualmente piccola, quota di clienti che ISP ha destinato a **Isybank** ha visto crescere l'irritazione fino a costringere l'azienda a fare **una precipitosa e maldestra retromarcia** rispetto alle sue strategie e dichiarazioni.

I clienti avranno il diritto di rientrate in ISP ben oltre i tempi previsti da comunicazioni prive di trasparenza e di qualsiasi orientamento al cliente fino al limite dell'illecito, e potranno farlo a condizioni almeno uguali a quelle di provenienza, se non migliorative. Per poter ottenere ciò dovranno però aprire un nuovo conto (con tutti i disguidi che questo comporta) e soprattutto superare una serie di *consulenze nel loro stesso interesse* che i colleghi di filiale dovranno attivare per scongiurare questa nefasta eventualità.

Non amiamo le frasi fatte, però come definire questa situazione se non **l'aggiunta del danno alla beffa**?

Per **i clienti coinvolti**, che hanno dovuto strepitare, organizzarsi, coinvolgere legali e associazioni consumatori per difendersi dalla loro banca. E che una volta ottenuto il diritto teorico al ripristino alla situazione precedente, devono però conquistarselo individualmente sul campo, a fronte di persone che dovrebbero spiegargli come non siano in grado di scegliere per il loro meglio.

Per **i colleghi delle filiali** a cui era stato spiegato che l'avvio di Isybank non solo non li avrebbe coinvolti con maggiori compiti, ma anzi li avrebbe progressivamente liberati da carichi di lavoro e invece si trovano a dover fronteggiare - con argomenti inconsistenti quando non irritanti – numerosi clienti, spesso già mal disposti, e a dover procedere con operazioni di riaperture di conti già esistenti.

Per **i colleghi e i clienti di Filiale Digitale** che hanno visto moltiplicarsi i tempi di attesa e di conseguenza di abbandono, con tutte le conseguenze del caso.

Sarebbe davvero facile fare della pesante ironia su una tale situazione, su come si è venuta a determinare, sulle modalità delle "soluzioni", ma non è questo il tempo.

Questo è il tempo di un'analisi lucida e purtroppo sconfortante nella sua sintesi: ISP, in particolare in alcune sue funzioni e Dirigenti, sta perdendo il senso della misura. Lo dimostrano:

- I **ripetuti fallimenti di iniziative estemporanee** destinate a fini ingloriose per l'azienda e pericolose per i colleghi coinvolti, valga per tutte l'infelicissima parabola di ISP Casa.
- La **gestione sconsiderata** di un progetto potenzialmente interessante quale il Contratto Misto, che invece di essere corretto e rivisto secondo le aspirazioni professionali dei colleghi chiamati a svolgerlo è stato prima utilizzato in modo punitivo e poi privato di uno dei cardini che lo sosteneva, senza intervenire invece sulle storture e problematiche che continuano ad affliggere la parte Autonoma di questo contratto.
- L'**approccio complessivo al personale di Banca dei Territori** che - ben lungi da una concreta applicazione delle dichiarazioni aziendali in tema di centralità delle persone e di ricerca di un equilibrio tra le esigenze aziendali e dei colleghi - arriva ad attuare scelte organizzative e gestionali palesemente contrarie all'ottenimento dei risultati pur di poter esercitare politiche arbitrarie e dimostrative, persino nei confronti di persone malate e in difficoltà.
- E da ultimo **l'intera vicenda Isybank**, gestita con raro cinismo: si prova a forzare i clienti con mezzi e mezzucci e quando va buca si fa una bella inversione a 180° lasciando la palla ai colleghi di Rete e Filiale Digitale senza dare loro delle linee guida e lasciandoli in balia degli eventi.

Questa è una deriva davvero preoccupante ed è necessario che chi ne è direttamente responsabile - per scelte strategiche e gestione corrente - inizi a rivedere questa sua politica, oppure sia chiamato a risponderne.

Torino, 16/10/23

FISAC/CGIL Area Torino e Provincia
Intesa Sanpaolo