



## **“E’ L’ALGORITMO BELLEZZA... E TU NON CI PUOI FARE NIENTE!”**

**PER INTESA E’ PIU’ IMPORTANTE L’ALGORITMO DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DELLA CURA DEI CLIENTI!**

Il 15 novembre si è svolto a Parma l’incontro trimestrale dell’Area Emilia Ovest tra Azienda e Organizzazioni Sindacali. Per l’Azienda erano presenti Cinzia Bruzzone, Anna Hensel, Margherita Piseddu per le funzioni del Personale e Relazioni Industriali, Stefania Bergamaschi per la Direzione Regionale, Alessandra Provenzano per Filiale Digitale ed Enrico Tedaldi per la Direzione Immobili.

La riunione è iniziata con una breve relazione di Cinzia Bruzzone che, oltre al delicato tema dell’alluvione che ha colpito la nostra regione, ha introdotto subito dopo quello riguardante gli incontri per la "Banca del Futuro" che stanno svolgendo lei, la Direttrice Regionale Florio, la responsabile del nostro Ctpar Piseddu e alcuni Direttori di Area, i quali, ha dichiarato, "...servono per prendersi un momento col collega in filiale, per condividere il percorso della banca...".

Il dato di realtà è che non ci sono elementi oggettivi per capire come sarà e quali saranno gli effetti che provocherà: la sperimentazione è, per ora e riguardo questo primo step di attività, limitata a due filiali in Campania e la stessa Azienda non ha ancora feedback. La preoccupazione che abbiamo evidenziato è che a nostro parere potrebbe essere fonte di ulteriori sacrifici e maggiore impegno da parte delle colleghe e dei colleghi delle filiali, già vessati su diversi fronti e sempre meno come numero di lavoratori attivi.

Cinzia Bruzzone, sul tema della Formazione Flessibile, ha infine ribadito che è un tema importante per l’Azienda (e per quanto ci riguarda ancor di più per i colleghi, ndr) e che è stata fatta una campagna di sensibilizzazione con i Responsabili che ha portato al raddoppio delle ore fruite. Pur apprezzando lo sforzo, però, abbiamo ribattuto che il raddoppio di "pochissimo" al massimo può diventare POCO! Fruire la formazione in un ambiente protetto, e non nel caos del luogo di lavoro tra un cliente e l'altro, non può essere un diritto lasciato alla "sensibilità" del singolo Responsabile!

Dopo questa prima parte di illustrazione del punto di vista aziendale, come OO.SS. abbiamo iniziato la nostra rappresentazione delle problematiche che le colleghe e i colleghi, in particolare coloro che lavorano in filiale, sono costretti ad affrontare quasi quotidianamente.

Le Filiali sono al collasso! Le problematiche sono trasversali ai vari territori (filiere), che soffrono di organici inadeguati e portafogli che definire spropositati è un eufemismo (numeri alla mano ci sono gestori che possono dedicare sì e no 5 minuti all’anno a cliente!!!). Stessa situazione per i gestori base, ossia quelle colleghe e colleghi senza le e i quali l’operatività di filiale si interrompe, e che sono ormai quotidianamente richiesti da ogni dove e diventati in buona parte "itineranti": ogni giorno le richieste di supporto alle filiali in difficoltà sono la normalità e sempre più frequenti anche le richieste di andare nella stessa giornata in più filiali. Pare che, per il modello commerciale, non servano, siano poco più che marginali ma poi qualcuno la macchina la deve fare funzionare, non esiste solo la "bellezza del commerciale", come qualcuno ci vuole raccontare.

A questo quadro già abbastanza sconcertante si aggiunge la tematica dei clienti nei portafogli "in monte" in capo ai Direttori: TROPPI! SIA PRIVATI CHE AZIENDE. In alcuni casi migliaia, molti di più degli stessi clienti gestiti che sono portafogliati ai Gestori Privati, che poi anche se in capo al Responsabile vanno inevitabilmente a gravare SEMPRE sugli stessi colleghi e colleghi chiamati a sopperire alle carenze organizzative.

E ALLORA CI CHIEDIAMO E CHIEDIAMO ALL'AZIENDA: MA PERCHE'?... e le risposte sono sempre le stesse "...è il modello di servizio, è l'algoritmo, è il CRM..." le responsabilità sono demandate ad entità eternee, come se non fossero precise scelte aziendali...

Comodo scaricare le colpe su qualcosa di virtuale e immateriale... e che non parla e non può dare spiegazioni...

Le risposte aziendali, come è facile comprendere, sono insufficienti e hanno anche un "che di beffardo".

Non possiamo neanche sentirci rassicurati dai proclami legati agli effetti taumaturgici della trasformazione digitale, che ci sarà, certo, ma nel futuro. MA NOI OGGI SIAMO NEL PRESENTE, e nel presente le "persone" quelle in carne ed ossa non ce la fanno più!!... sono sempre più stremati, stanchi di carichi di lavoro sempre più insostenibili e delle pressioni commerciali, sempre più invasive in tutte le loro più svariate forme.

LA REALTÀ È CHE SONO SEMPRE DI PIÙ LE PERSONE CHE SI AMMALANO.

E con la salute PSICOFISICA delle Lavoratrici e dei Lavoratori, la cui salvaguardia è un preciso obbligo del datore di lavoro, non si può far finta di niente, non si può banalizzare. BISOGNA PRESTARE GRANDE ATTENZIONE AI SEGNALI, MOLTO CHIARI IN QUESTO SENSO CHE STANNO ARRIVANDO E INTERVENIRE RAPIDAMENTE PER MIGLIORARE LA SITUAZIONE!!!

Spiace constatare che, nonostante sia stata da noi avvisata da mesi delle difficoltà presenti in tante realtà del nostro territorio, l'azienda non sia riuscita ancora ad intervenire efficacemente. E in questo modo le problematiche permangono irrisolte e continuano a scaricarsi su quelle persone che dovrebbero essere il principale "valore" di questa azienda, quelle persone che cercano di tappare con il loro impegno tutte le falle e magari si trovano poi a patire anche l'incremento esponenziale delle contestazioni e dei procedimenti disciplinari, causato sovente da un'organizzazione del lavoro che non funziona bene e si basa su regole complesse e farraginose.

Non è casualità, sono scelte aziendali che ricadono sulle persone, sulle loro condizioni di lavoro e le loro esigenze, frustrando le loro aspettative. Quelle Lavoratrici e quei Lavoratori che sono realmente l'elemento più importante e prezioso e, senza alcun dubbio, determinante per i buoni risultati dell'azienda.

Occorre un forte cambiamento nella considerazione che l'azienda ha, nei fatti e non a parole, verso le "persone", parole che il più delle volte non trovano positivo riscontro nella concretezza dei fatti.

Da parte nostra, come Sindacato, non ci accontenteremo certo di belle parole, gentili ma vacue, e non risparmieremo energie ed iniziative per raggiungere questo obiettivo.

Parma, 27 Novembre 2024

**COORDINAMENTI AREA EMILIA OVEST GRUPPO INTESA SANPAOLO**

**FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN**

