



## **IL GRANDE FRATELLO OVVERO LA SACRALITA' DEL "METODO" E LA "GARA ALL'EFFICIENZA"**

Il Piano d'Impresa di ISP, presentato lo scorso 6 febbraio, ha da subito manifestato effetti pesantissimi sulla rete.

Gli obiettivi che si pone, soprattutto su assicurativo e NPL, implicano un'ulteriore trasformazione del ruolo del lavoratore bancario, in assenza o quasi, ad oggi, di una seria politica di formazione del personale.

Il dottor Barrese ha illustrato che l'obiettivo al 2021 per il comparto tutela è incassare 1100 euro di premi per filiale, vagheggiando un sistema incentivante ad hoc, dimenticando che la normativa europea lo impedisce e che i premi incentivanti, se non vogliamo disattendere contratto e accordi ancora in vigore, sono comunque oggetto di trattativa con i rappresentanti dei lavoratori. Poiché dobbiamo dimostrare di aver recepito bene il messaggio – ovvero diventare la Prima Banca dell'Universo per poter meglio remunerare gli azionisti (20 miliardi di utili da distribuire nel quadriennio) – è scattata nella rete la caccia alla polizza, insieme alle altre priorità che gli algoritmi impongono.

**Assistiamo a un controllo asfissiante sulle agende dei gestori**, continuamente chiamati a lavorare le liste prioritarie nei primi giorni dal loro caricamento, pur avendo l'intero mese a disposizione e sollecitati giornalmente, più o meno pesantemente, dai superiori.

**In questa gara all'efficienza – che non va confusa con l'efficacia – in cui l'area di Pistoia si distingue particolarmente nel solco di una prassi ormai consolidata, i colleghi subiscono costanti pressioni per arrivare primi nella lavorazione delle liste e continui ammonimenti sulla scarsità dei successi.**

I gestori che hanno pochi appuntamenti su ABC vengono prontamente ripresi e interrogati sulle cause, mentre i direttori continuano a ricevere richieste di reportistica, che scaricano sui colleghi.

Se l'Azienda chiede di lavorare le liste prioritarie e l'Area chiede di lavorarne di ulteriori, **qualcuno ci spieghi il nuovo significato di priorità, perché forse c'è un problema di comunicazione.**

Il risultato è che il gestore è costretto a una lavorazione frenetica e suo malgrado approssimativa delle liste, che porta a fissare probabili appuntamenti spostati nel tempo e non confermati effettivamente dal cliente.

### **E' così che l'Azienda vuole che si lavori?**

Come continuamente ribadito dai suoi capi più solerti, l'Azienda pensa che i clienti siano sempre a nostra disposizione, ma la realtà è che per fissare un appuntamento concreto occorre fare svariate telefonate e contemporaneamente portare avanti il lavoro quotidiano (mutui, successioni, flusso spontaneo ecc.), partecipare alle riunioni, alle lynch condivise, leggere le continue mail sui risultati raggiunti o meno, combattere la battaglia quotidiana con procedure lente e inefficienti, aggiornarsi sui nuovi prodotti e sulle nuove e continue iniziative commerciali.

Ovviamente, la sera, devono essere compilati i report, **guai se a zero**, a dispetto di ogni accordo firmato che continua ad essere disatteso.

**In questo contesto chi osa mettere in dubbio la “perfezione e sacralità” del metodo viene prontamente redarguito, perché per qualunque difficoltà o dubbio sollevato la risposta è sempre la stessa: il problema sei tu che lo non sai applicare. Ma il “metodo” ha senso solo se è il mezzo per facilitare il lavoro, non se diventa sterile strumento vessatorio.**

La prima ovvia conseguenza di tali comportamenti è la demotivazione sempre più marcata dei colleghi, che vedono mortificata la loro professionalità in nome di una competizione interna che ha del patologico.

Cosa ancor più grave è l'aumento dei casi di stress da lavoro-correlato.

**Eppure ci dicono che questo è il posto migliore dove lavorare ed essere felici!**

Se l'Azienda intende perseguire il piano d'impresa con questi sistemi, non subiremo passivamente. A breve convocheremo le assemblee del personale sul tema e insieme ai lavoratori costruiremo un percorso condiviso per ottenere condizioni di lavoro sostenibili.

Pistoia, 14 marzo 2018

**I coordinamenti RSA Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia  
First Cisl – Fabi – Fisac Cgil – Unisin - Uilca**