



UIL CREDITO ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Coordinamento Territoriale ISP – Sicilia

“Le persone: la risorsa principale della Banca”

Segnalare disfunzioni, anomalie, stranezze, inefficienze è una funzione che costruttivamente esercitiamo ed alla quale non verremo mai meno, per deontologia oltre che per rispetto dei lavoratori e dell’Azienda.

Si è appena conclusa la fase che ha visto coinvolta tutta la rete Personal a seguito del nuovo Modello di Servizio 2020.

Siamo di nuovo in presenza di un ennesimo cambio di relazioni tra i lavoratori e l’Azienda, ma anche tra i lavoratori e la clientela.

Sembrerebbe che i modelli percorsi in questi ultimi anni non diano i risultati auspicati ed *illo tempore* decantati come panacea.

Perché cambiare altrimenti? Perché creare una inevitabile confusione alla clientela? Perché creare subbuglio tra i lavoratori? Ci può stare, comunque, che le cose “ragionevolmente” cambino e che di conseguenza anche la banca cambi.

“Le persone: la risorsa principale della Banca”, così recita uno dei tanti slogan lanciati dall’Azienda su Intranet, ripetuto nelle comunicazioni ai colleghi, nei road show ed in ogni occasione utile.

La realtà è esattamente quella descritta negli slogan? Forse lo è per molti, riteniamo non per tutti, e la situazione attuale sembrerebbe aumentare il divario tra “chi fa” e “chi dispone”.

“Chi fa” è sempre più tartassato da carichi di lavoro, appuntamenti, ticket costanti da aprire per situazioni anche banali (codometro che non funziona, tanto per dirne una), mentre chi dispone sembrerebbe solo preoccupato di raggiungere i budget a qualunque costo.

E LE PERSONE?

Eppure l’Azienda le mette al centro di tutto, sulla carta. E’ lecito domandarsi quali persone, allora. Anche nell’ultimo modello di servizio che ha visto trasformare il mondo personal, parecchie “persone” sono state coinvolte loro malgrado, mentre altre sono rimaste escluse loro malgrado. E non si può nemmeno sottacere che in questo bailamme di cambiamenti continui le filiali restano sempre più sguarnite di personale con grande disagio dei pochi colleghi rimasti, chiamati a svolgere carichi sempre maggiori di lavoro, e con grande disagio della clientela che, seppur avvisata, non



UIL CREDITO ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Coordinamento Territoriale ISP – Sicilia

accetta con approccio costantemente positivo di cambiare gestore, considerato che rapporti professionali consolidati consentono di creare importanti rapporti di fiducia.

Assistiamo, inoltre, a scelte aziendali relative ai lavoratori da assegnare ai nuovi ruoli che talvolta vengono vissute dagli stessi come forme di discriminazione.

L'Azienda di fronte a situazioni "evidenti" si trincerava quasi sempre dietro ad esigenze di natura tecnico/organizzativa.

Sarà un caso (?), ma spesso risultano penalizzate le lavoratrici.

Ebbene, ci sembra significativo e preoccupante che dai dati comunicati dall'Azienda in un incontro con il COO Rosario Strano sembrerebbe che **l'indice di soddisfazione del personale del Gruppo Italia sia sceso dal 78% del 2016 al 69% del 2019.**

Infine, incidentalmente, segnaliamo che "qualcuno" sembra essere a conoscenza di **prossime chiusure di agenzie** che non ci vengono però confermate dalla Direzione.

E' legittimo il dubbio che questo "qualcuno", operando all'ombra di una sorta di **"insider trading anomalo"**, abbia informazioni di prima mano, o che sia un "inventore":

vogliamo solo ricordare che nelle agenzie lavorano "persone", e che quando si sparge il seme del dubbio di una chiusura i lavoratori entrano in fibrillazione dal punto di vista personale e professionale.

"Qualcuno" dovrebbe farsi un esame di coscienza e tenerne conto.

A nulla servirà la comunicazione martellante "al centro le persone" se poi, nei fatti, i lavoratori si sentono travolti ed ai margini delle scelte aziendali.

Sarebbe il caso di porsi delle domande prima che l'indice di soddisfazione sopra citato scenda ulteriormente, nell'interesse di tutti.

Palermo, 23 gennaio 2020

**Il Coordinamento Territoriale UILCA
INTESA SANPAOLO – Sicilia**