

La religione del metodo

Tutto cambia, anche il cambiamento

Il 10 aprile scorso si è svolto a Roma il primo incontro della nuova Direzione Regionale Lazio-Sardegna-Sicilia al quale, come stabilito dal Protocollo delle Relazioni Industriali di Gruppo, hanno partecipato, oltre ai rappresentanti dell'azienda, le delegazioni sindacali di ogni singola Area.

Vi risparmiamo il resoconto dei dati forniti su una serie di questioni (accorpamenti - filiali flexi - percorsi professionali - valutazioni - nuovi progetti organizzativi), dei quali potete trovare un'ampia illustrazione nel comunicato sindacale unitario, perché vogliamo analizzare la "narrazione" - molto fantasiosa - che i vertici regionali hanno fatto del



clima che si vive e dell'atmosfera che si respira nelle filiali. Secondo il nostro Direttore Regionale, infatti, la sensazione che lui ha riportato da un giro di visite nelle filiali, suffragata dai resoconti che gli vengono forniti dai Direttori Commerciali e di Area e dalle funzioni del Personale, è quella di una situazione sostanzialmente tranquilla, in cui la stragrande maggioranza delle colleghe e dei colleghi collabora serenamente. Ci verrebbe da dire che mentre la verità illumina il dogma abbaglia!

L'approccio fideistico - per non dire fanatico - che i nostri vertici hanno rispetto alla cieca applicazione del metodo commerciale è la causa della visione distorta e alterata che hanno della realtà. E' in ciò che risiede la ragione del profondo iato esistente tra la realtà che essi percepiscono e quella che invece concretamente si vive nei posti di lavoro. Un interessantissimo e approfondito lavoro curato dai

(Continua a pagina 2)

Sono notizie recenti quelle che hanno riportato come l'amministratore delegato Carlo Messina abbia elogiato pubblicamente le «persone» di Intesa Sanpaolo perché giudicate «straordinarie», le «migliori in Europa», oltre al riconoscimento sempre di Intesa Sanpaolo come miglior banca secondo l'Osservatorio Finanziario.

Entrambe le cose ovviamente non possono che far piacere, soprattutto a fronte del grande impegno, che ogni giorno i lavoratori approfondono nelle proprie attività professionali. Il punto è semmai un altro. Qual è il costo umano, che tali risultati e qualsiasi altro della Banca, pesano sui propri dipendenti? Nessun obiettivo sarebbe infatti pensabile, senza considerare l'impatto e la sostenibilità dello stesso verso la società coinvolta. Senza ombra di dubbio viviamo nell'era del continuo cambiamento e sarebbe assurdo voler fare i campioni dell'immobilismo. Tuttavia appaiono legittime - e doverose - alcune considerazioni su diverse modificazioni organizzative e commerciali del Gruppo, che stanno investendo proprio quelle «persone straordinarie» di cui ha parlato Messina. E' altrettanto recente infatti la notizia, rivolta in alcune riunioni ai Direttori di filiale, su ulteriori cambiamenti in via d'esecuzione. La più rilevante tra queste - oltre alla decisione di aumentare i canoni dei conti correnti - è la dismissione della carta Superflash. Onestamente per alcuni tra di noi c'è stato sempre un certo scetticismo verso la decisione di surrogare i servizi di un conto corrente in una carta prepagata. Tuttavia que-

(Continua a pagina 2)

**Difendi i tuoi diritti
iscriviti alla FISAC/CGIL
più forza al sindacato,
più tutele ai lavoratori.**



E inoltre

Uno sguardo al futuro senza dimenticare il passato
di Nello Marigliani (pag. 4)

Attentato alla libertà
di Maurizio Catcchini (pag. 5)

Novità Ali
di Marcella Rossi (pag. 6)

La religione del metodo

(continua da pag. 1)

Coordinatori Fisac dell'area Torino – di cui pubblichiamo ampi stralci – dimostra come la venerazione del metodo li conduca a convincersi che la "banca inizi e finisca nell'unico mondo che conoscono (vi ricordate della contesa tra gli aristotelici e Galileo?), quello della filiera commerciale".

Si dimenticano (volutamente?) dell'esistenza e dell'importanza di una serie di funzioni articolate, con compiti specifici, non subordinati uno all'altro, che tutte concorrono al raggiungimento dell'obiettivo finale, quello dell'utile di bilancio. "Utile che si consegua non solo attraverso la più ampia e indiscriminata vendita possibile, ma anche con una relazione sana con la clientela, il presidio del rischio, il recupero delle sofferenze, la corretta gestione delle risorse umane ed economiche, il puntuale rispetto delle leggi e dei regolamenti che disciplinano la nostra attività", il controllo e la repressione dei comportamenti devianti o illeciti.

La pericolosa e dogmatica convinzione che l'unica strada attraverso cui perseguire il raggiungimento dell'obiettivo sia la vendita a tutti i costi, è all'origine dell'ossessiva compulsività con cui i nostri vertici, a tutti i livelli (Direttori di Area e Commerciali, Direttore Regionale e financo funzioni del Personale) ripetono – a se stessi e a noi – il "mantra" dell'applicazione del metodo, recitano il "rosario" dei budget e delle classifiche.

L'ossessione per il numero degli appuntamenti, la pianificazione delle telefonate, la lavorazione delle liste e delle campagne si trasforma poi, contrariamente alla favolistica narrazione dell'azienda, in comunicazioni esasperate, atteggiamenti feroci, richieste irrazionali, comportamenti schizofrenici, mail compulsive, in una realtà dove una priorità si sovrappone all'altra, ma di fatto annullandole tutte (se tutto è prioritario nulla lo è!) e dove i ricatti, le minacce, le vessazioni, le aggressioni verbali si sono fatte "metodo" anch'esse e causa prima del malessere delle colleghe e dei colleghi.

Spesso su questi comportamenti, che potremmo definire come i sintomi della malattia, le organizzazioni sindacali sono intervenute e intervengono e fanno tempestivamente argine, grazie agli strumenti che i protocolli e gli accordi in materia di pressioni commerciali hanno reso disponibili.

Ma "sono comportamenti destinati inesorabilmente a ripetersi, quali sintomi di quella malattia, a tutt'oggi incurata, che è la dittatura del metodo, cioè la fideistica convinzione che l'esito della vendita dipenda esclusivamente dall'approccio, dall'applicazione e dalla condivisione del metodo stesso".

Da questo furore religioso, ideologico con cui la Direzione Commerciale affronta il tema della vendita ne scaturisce l'effetto perverso che i clienti non abbiano quasi più importanza, che ci si dimentichi che il denaro non è una merce come le altre (il risparmio in Italia è tutelato dall'Art. 47 della Costituzione) e che le colleghe e i colleghi – stretti in questo tritacarne – si convincano che l'unica gerarchia alla quale debbano rispondere sia quella della filiera commerciale.

Alcuni Direttori di Filiale, di Area e Commerciali rin-

(continua a pag. 3)

Tutto cambia, anche il cambiamento

(continua da pag. 1)

sta decisione fu presa un decennio fa, per intercettare una serie di categorie di potenziali clienti (giovani, stranieri, protestati e infine pensionati non bancarizzati) e offrire loro un prodotto semplice, economico e poco impegnativo anche per la Banca. Il successo è stato buono, tanto che intorno a "Superflash" si è andato a creare anche un brand autonomo. Sulla decisione avventata delle omonime filiali per giovani si è ampiamente parlato su queste colonne; per chi fosse interessato è sufficiente rileggere i relativi articoli, così da farsi un'idea sul fatto che non fu necessaria una palla di vetro per comprenderne l'esito. Il punto è semmai un altro: al pari di altri prodotti meteorici – il conto Zerotondo o la SIM Nòverca – la carta Superflash è stata mese dopo mese considerata una punta di diamante, non accorgendosi però che il suo potenziamento commerciale ne avrebbe comportato un "abuso". La carta prepagata non fu più solo quell'agevole strumento per le spese di viaggio del giovane (che il genitore ricaricava con un bonifico), ma divenne un vero e proprio surrogato del conto corrente; il destinatario divenne qualsiasi cliente, a cui



non si "sarebbe potuto" aprire il conto oppure a cui si voleva far risparmiare canoni maggiori. Il risultato immediato fu la richiesta di questi ultimi clienti delle periodiche informative per la dichiarazione ISEE, altrimenti non previste per una mera carta prepagata. Nel frattempo poi serpeggiava invece il tarlo dell'uso improprio della Superflash, tanto che oggi la Banca ha deciso di dismetterla. Qual è la lezione di questa storia? Sarebbe quella di una miglior capacità programmatica, anche in base ai tempi che cambiano. Non ci si poteva pensare prima, che una carta «che si crede un conto» – come diceva lo slogan – potesse rivelarsi un boomerang?

Se le esequie della Superflash non fossero bastate, un'altra comunicazione ha creato qualche perplessità. I Direttori sono stati informati che a breve i colleghi saranno

(continua a pag. 3)

La religione del metodo

(continua da pag. 2)

forzano poi questa convinzione – errata e pericolosa per l'azienda stessa – millantando poteri in materia di gestione del personale, appoggiati, talvolta, dal silenzio complice delle funzioni del Personale.

Il pericolo è che le colleghe e i colleghi pressati, vessati, asfissati, minacciati arrivino al punto di "condividere la visione distorta che si sta radiciando a causa della assoluta dittatura del metodo e cioè che le regole e le procedure possano essere un intralcio, una noiosa perdita di tempo sulla via del conseguimento del budget."

Lo abbiamo ripetuto al Direttore Regionale e lo ripetiamo anche a voi: "in nessun caso e per nessun motivo si devono ignorare e violare le disposizioni interne ed esterne in tema di tutela del risparmio, gestione del credito, prevenzione del crimine" e orario di lavoro (la causale NRI vi dice qualcosa?).

"Non c'è invito, autorizzazione, pressione o persino minaccia che possa giustificare tali violazioni.

Nessuno è stato mai sanzionato per non aver raggiunto il budget, mentre molte e molti sono e sono le colleghe e i colleghi sanzionati per non aver rispettato le regole."

Le funzioni deputate al controllo disciplinare e alla gestione dell'aspetto sanzionatorio non hanno nulla a che spartire con il raggiungimento degli obiettivi di budget e con l'applicazione del metodo commerciale.

L'iter attraverso il quale vengono affrontate e decise le questioni disciplinari segue un canale completamente estraneo alla filiera commerciale e ai "santoni" del metodo. Ne vengono esclusi, nei fatti, anche i Responsabili del Personale.

"Nessuno di quei signori che vi hanno caldamente invitato, pressato, asfissiato, urlato, minacciato o al contrario mostrato tutta la loro soddisfazione per i risultati da voi ottenuti sarà in grado di difendervi in caso di contestazione disciplinare! La vendita a tutti i costi non sarà un attenuante agli occhi e al giudizio di chi presidia il rispetto delle regole."

Ecco perché come Fisac conduciamo da tempo una faticosa battaglia che, sul territorio, ci vede quotidianamente impegnati nel controllo, nell'intervento e nel respingimento dei comportamenti distorti che derivano dalla cieca applicazione del metodo commerciale, i cui "sacerdoti" nella nostra Area si distinguono per attaccamento alla fede!

La Banca non è una chiesa, una moschea o una sinagoga, non abbiamo bisogno di adesioni incondizionate e dogmatiche a fedi o "metodi", ma di un approccio maturo, laico e consapevole al nostro lavoro e alla nostra funzione sociale. ■

Tutto cambia, anche il cambiamento

(continua da pag. 2)

«bombardati» da ulteriori promozioni da offrire ai clienti. Di cosa si tratta? In soldoni, dovendo aumentare i canoni dei conti e non potendo fare altrimenti, la Banca ha deciso di intrattenere dei partenariati con altre aziende di servizi (telefoniche, pay tv, etc.), così da coinvolgere i comuni clienti a sottoscrivere contratti più impegnativi presso queste altre aziende, tanto da beneficiare di sconti sul conto corrente. Arriveremo a vendere contratti telefonici, dopo aver scampato di vendere i biglietti di ItaloTreno, di Alitalia o della Bre-Be-Mi? Chissà! Sta di fatto che dopo la vendita di case o diamanti, tutto ciò lascia ancora più perplessi sulla natura di una banca.



Passiamo quindi ad altro. Ulteriore notizia recente è l'obbligo da parte dei colleghi di utilizzare in via esclusiva la nuova versione dell'Internet banking. La cosa non stupisce, se dietro alla "supercazzola" che vorrebbe i colleghi come i primi fruitori di un'esperienza ultrasensoriale, non vi fosse l'incapacità aziendale di appassionare il proprio personale verso i cambiamenti organizzativi e tecnologici intrapresi. Dopo un intero semestre dall'introduzione del nuovo applicativo di lavoro (che continua ad essere meno intuitivo, più lento e sempre congestionato rispetto al vecchio Target), c'è voluta l'imposizione dall'alto per l'obbligo di usare il nuovo sito. Anche questo è segno dei tempi e di un cambiamento sfrenato e indotto, verso cui non sempre si tiene debito conto. La cosa sconvolge poi, perché di fronte a continui aggiornamenti, rimangono buchi neri di arretratezza. Tanto per dire: a nessuno è mai venuta in mente l'idea di cambiare (e quindi semplificare) la numerazione di tutti i conti ex Banca Intesa, applicandovi la categoria 1000 ex Sanpaolo? Sembra di no. Invece continuano altri cambiamenti, che stravolgono la vita di colleghi e clienti. Tanto per inciso, non vorremmo a breve dover essere ancora profeti, nel dire che le scelte di scorporare tutto il "terzo settore" in Banca Prossima oppure tutto il comparto Personal dalle filiali PAR siano state rivoluzionarie idee dal fiato cortissimo. ■

giovanni.cecini@intesasampaolo.com

**Difendi i tuoi diritti
iscriviti alla FISAC/CGIL
più forza al sindacato,
più tutele ai lavoratori.**



Uno sguardo al futuro, senza dimenticare il passato

Ero alla ricerca di elementi di sintesi, qualcosa che restituisse simbolicamente la *sostanza* intrinseca delle ultime settimane. Al di là del canone della cronaca, cercavo un aggregato concettuale, in grado di attrarre più senso possibile nel lettore, in modo da fornirgli sì libertà di congetturare ma anche di ruotare allo stesso tempo nei paraggi dello *spirito* di questi giorni, non fosse altro per entrarci in relazione.

Ho scelto così questa immagine dal sito Rare Historical Photos: essa mostra un soldato all'interno di una trincea infernale durante la prima guerra mondiale. Era estremamente improbabile che qualcuno in quella condizione, sotto il fuoco di artiglieria, in attesa di ricevere l'ordine di uscire per avanzare tra lo schifo dei cadaveri miscelati al fango verso il nemico, di fronte ad una macchina fotografica avesse la sussistenza reattiva di mettersi in posa e di sorridere – come subitaneo impulso di umanità – allo scatto.

Il sorriso di questo soldato va oltre il tempo; arriva come un meteorite fin dentro la

nostra capacità di comprendere ciò che ci circonda; un gesto apparentemente comune, che esplode in tutta la sua estraneità rispetto al contesto, in relazione alla realtà tangibile, che racchiude i confini della sua esperienza fattuale. Lo sguardo, rivolto a ciò che resta del mondo dietro l'obiettivo, dice: non importa quanto la catena di eventi in base ai quali mi trovo qui oggi sia giustificata o giustificabile in termini economici, corrispondente alla correttezza dei dogmi sociali, rispondente alla giustizia di coloro che governano; non importa quanto la teoria reclami quanto sia necessario per il bene futuro, poiché tutto questo, semplicemente, *non ha senso*.

Non ha senso, a meno di consegnare il testimone della storia del pensiero umano alla pura *follia* della deliberata intenzionalità di rimuovere la cultura, sostituendola con moderni surrogati della clava e altri miti di Neanderthal. Soprattutto, trovarci noi in quella trincea, avendo perduto la capacità logica e la facoltà di dedurre, per generare concetti autonomi non considerati validi solo perché una qualsivoglia *autorità* li promulga come tali, o peggio ancora, i soli possibili.

Forse produrre armi, assemblarle, venderle e insegnare come usarle non ha nulla a che vedere con la pace. Forse l'assenza di lavoro per una generazione non ha niente a che fare con ciò che chiamiamo sviluppo. Forse l'illusione di regolare, limitare, determinare la migrazione dell'Uomo non ha nulla di razionale. Forse la rigidità degli impianti teorici, con la pretesa di vedere un giorno la realtà finalmente arrendersi ad essi, non porta eredità di saggezza. Forse la democrazia può ancora fare molto bene. ■

nello.marigliani@bancodinapoli.com



<http://rarehistoricalphotos.com/>

Tutto quello che riguarda il contratto di categoria, gli accordi, il welfare aziendale, il rapporto di lavoro è sul nostro sito internet:

www.fisac.net/wpgisp

o su facebook: www.facebook.com/intesasanpaolo.fisac



Attentato alla libertà

Il 22 maggio si è consumato l'ultimo attentato contro gente inerme in un paese occidentale causato da un "combattente" islamico, questa volta sono stati colpiti anche dei bambini, che uscivano dal concerto della loro pop star preferita. La ripetizione, ormai ciclica degli attacchi eseguiti da kamikaze alla guida di veicoli o imbottiti di esplosivo o armati di Kalashnikov, messa in atto da quell'organizzazione terroristica, che chiamiamo ISIS o Daesh, sta iniziando a minare le basi di quella politica dell'accoglienza e della tolleranza soprattutto religiosa, che da decenni era uno dei tratti distintivi del mondo occidentale europeo. Oggi sempre più i movimenti populistici sfruttano la situazione di paura creata dagli attacchi per cercare e ottenere consensi dalle masse spaventate in cerca di una sicurezza perduta. Nel dar credito e fiducia a tali movimenti il cittadino comune, tartassato da quasi 10 anni di crisi economica, perde di vista il suo vero obiettivo ovvero difendere i suoi diritti basilari e il suo tenore di vita fortemente minacciato dalla faccia sbagliata e feroce di una globalizzazione senza regole che favorisce solo chi già possiede una grandissima fetta della torta delle risorse disponibili sulla Terra. Così si ottiene un doppio danno: perdere pian piano diritti e risorse faticosamente conquistati nei secoli scorsi e cadere in una spirale d'odio sempre più profonda, che divide le varie società presenti sul pianeta. I Latini avevano un detto molto acuto: "cui prodest", a chi giova; quindi penso che sarebbe opportuno prima di lanciarsi in guerre sante fra "islamici" e "crociati" farsi quella faticosa domanda da ambo le parti e vedere la non troppo celata risposta: giova a chi tira i fili del potere e dell'economia mondiale. Non è voler essere complottisti, ma mettendo in fila i vari attentati sono tutti diretti contro la gente inerme e non contro le istituzioni (cosa analoga a quel fenomeno particolare chiamato "strategia della tensione" che colpì l'Italia dal 1969 al 1982) o contro i "padroni del vapore", che da ambo le parti rimangono tranquilli nelle



loro torri d'avorio. I media mainstream si affaticano a dare subito una matrice terroristica a ciascun evento per alimentare l'odio fra differenti popolazioni o differenti professanti di fedi religiose; parimenti il politico di turno si rammarica e porge le sue condoglianze alle famiglie dei caduti, giurando che la prossima volta non ci faremo trovare impreparati (cosa che invece accade di nuovo regolarmente) e prende la palla al balzo per aumentare controlli molto spesso inutili su tutti i cittadini (dato che la "intelligence" intelligente non ha bisogno di leggi speciali repressive per entrare dentro le organizzazioni terroristiche e cercare di fermarle), il populista di turno aizza le masse per convogliare la paura in rabbia e rivolgerla contro i "diversi". Non voglio con questo giustificare chi compie atti spregevoli come quello di uccidere gente inerme, fra cui dei bambini nel nome di un "dio" che dovrebbe predicare tutto fuorché l'odio e la morte, ma spingere un attimo tutti a riflettere a mente libera dalla emotività del momento sul "cui prodest", così facendo potremmo trovare delle risposte e delle possibilità di risoluzione del problema molto diverse da quelle che invece ci vengono propinate come risolutive fino al prossimo attentato. ■

maurizio.catacchini@intesanpaolo.com





ASSOCIAZIONE LAVORATORI INTESA SANPAOLO



Novità Ali!!!

<https://www.alintesasampaolo.com/r/default.asp>

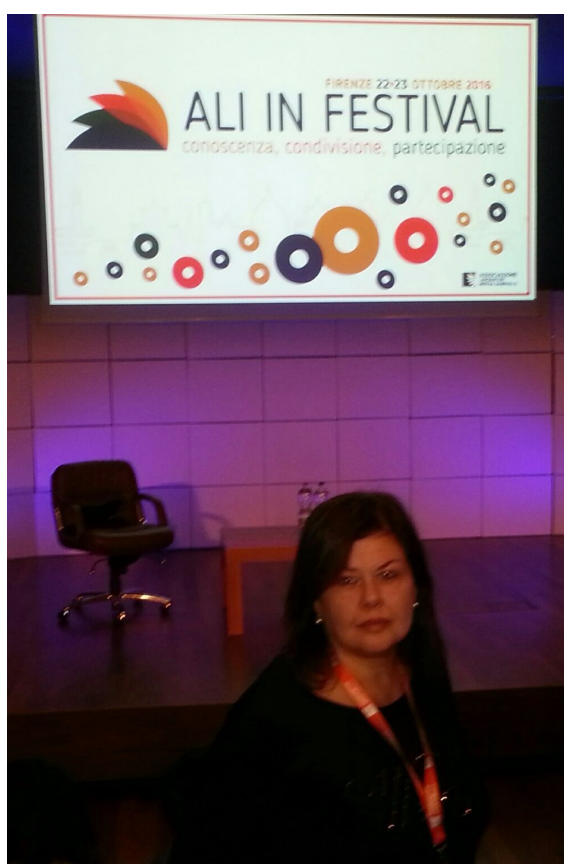
ALI è un bene comune, è il terzo pilastro del nostro welfare, è bene capire il reale valore della quota associativa, conoscere come funziona ALI, sapere dove rivolgersi e farsi coinvolgere, ricordare di consultare e navigare spesso il sito per non lasciarsi sfuggire le tante opportunità offerte ai soci.

Per i soci under 25 si prepara una grande estate!!! Con l'approssimarsi delle vacanze estive, l'offerta di ALI per i nostri ragazzi si completa con tantissime nuove proposte, alcune delle quali di grandissimo interesse: ai programmi dedicati allo sport, al teatro, al perfezionamento delle lingue straniere si affiancano i "Digital Camp" per utilizzare le nuove tecnologie in modo responsabile e consapevole e i corsi di orientamento scolastico

Luiss. Vi segnaliamo che i contributi vanno dai 50 euro per i campus di libera scelta fino ai 250 euro per Junior Campus Italia.

Per qualsiasi dubbio o informazione, per suggerimenti e proposte, oltre ai canali tradizionali di ALI, potete rivolgervi al consigliere CGIL in Ali Centro:

marcella.rossi@intesasampaolo.com



**La corretta informazione,
le notizie sul mondo del lavoro,
quello che le televisioni non dicono
lo trovi solo sui siti della CGIL:**

www.cgil.it

(il sito confederale)

www.fisac-cgil.it

(il sito nazionale dei bancari)

www.fisac.it/fisac/siti.asp?Lazio

(il sito regionale del Lazio)

- Punto a Capo -

fabrizio.alberti@intesasampaolo.com
maurizioalimonti@yahoo.it
beatrice.barigelli@intesasampaolo.com
maurizio.catacchini@intesasampaolo.com
giovanni.cecini@intesasampaolo.com
corinna.mangogna@intesasampaolo.com
roberto.gabellotti@intesasampaolo.com
corinna.mangogna@intesasampaolo.com
nello.marigliani@bancodinapoli.com
marco.ramoni@intesasampaolo.com
marcella.rossi@intesasampaolo.com
mariapia.zeppleri@intesasampaolo.com