



ISP CAMPOBASSO: MALESSERE, STRESS, ANSIA, AMAREZZA

Il giorno 17 maggio 2017 le RSA Fisac-CGIL e Unisin hanno convocato un'assemblea del Personale delle Filiali Intesa San Paolo di Campobasso (Retail, Personal e Imprese)

L'assemblea, che ha visto una vastissima partecipazione di colleghe e colleghi, ha evidenziato un **malessere** che coinvolge trasversalmente tutti i lavoratori. Durante il serrato dibattito sono emerse ancora una volta delusione e rabbia per come l'Azienda, nella sua pur assoluta ed insindacabile autonomia, abbia organizzato l'attività lavorativa costringendo i dipendenti ad autentiche acrobazie per rispettare il "**metodo**" imposto dalla parte datoriale. Metodo che sembra ossessivamente essere diventato unica "religione", **fine e non più mezzo** dell'attività lavorativa e su cui è accentrata tutta l'attenzione delle funzioni dirigenziali ai vari livelli.

Il quadro che si ricava dagli interventi dei lavoratori evidenzia una grave patologia, che contiene al suo interno **stress, ansia, insicurezza e incomprensione** per la cieca rigidità del "modello di servizio" che, invece di essere di supporto, spesso crea disfunzioni e attriti tra i vari territori commerciali.

Gli obiettivi commerciali ed i driver sempre più fantasiosi si susseguono ed accavallano in un tourbillon di priorità che contribuiscono alla confusione e alla conseguente ansia di non riuscire a soddisfare le richieste aziendali. Tanto più che, in questo quadro, si inseriscono le continue e impattanti modifiche alle procedure che, in molti casi (vedi **Nuova Procedura di Sportello** e **Nuova Procedura Mutui**) per malfunzionamento temporaneo o strutturale, rallentano e complicano in maniera decisiva l'attività lavorativa a discapito dell'attività commerciale. Spesso anche i colleghi dell' help desk, probabilmente surclassati da chiamate, sono costretti a rispondere in tempi lunghi e in maniera non risolutiva.

L'Azienda pretende rapidità e puntualità nell'attività quotidiana, come la lavorazione di liste, peraltro piene di errori e contraddizioni, ed invece i tempi di risposta dei sistemi informatici sono biblici e spesso bisogna letteralmente "liberare il cliente" con il fondato rischio di perdere l'opportunità commerciale.

I dipendenti allora, animati sempre da grande senso di responsabilità, giungono troppo spesso a sacrificare il proprio tempo libero andando ben oltre l'orario di lavoro, con conseguente eccessivo ricorso alla causale NRI. A tale proposito le Organizzazioni Sindacali hanno ribadito ai lavoratori Aree Professionali di non effettuare prestazioni eccedenti se non preventivamente autorizzati, come da normativa aziendale. E ai Quadri Direttivi di agire secondo l'elasticità di orario contrattualmente prevista

Dall'assemblea è altresì emersa **amarezza** per la recente erogazione del PVR che, a fronte di risultati eccellenti da parte del Gruppo ISP, annunciati in maniera entusiastica dal CEO Messina, ha riservato ai lavoratori, descritti dallo stesso CEO come la principale ricchezza e risorsa dell'Azienda, poco più che briciole e per di più con modalità di calcolo ed erogazione cervellotiche ed opache.

I lavoratori chiedono e si aspettano, pertanto, un radicale cambiamento sia nella qualità che nella quantità del sistema premiante.

Da questo punto di vista l'Azienda appare invece sorda e in direzione contraria a costruire quel clima di serenità e gratificazione che gioverebbe a tutti gli attori coinvolti nella filiera produttiva, con sicure ricadute positive nei risultati, sostenibili e duraturi nel tempo.

Altro aspetto sottolineato dall'Assemblea è la mancanza di un'adeguata e continua Formazione per poter reggere le sfide di una quotidiana trasformazione del lavoro di "bancario". Sarebbe stato auspicabile per esempio, formare i colleghi per l'utilizzo della nuova procedura mutui, altro sistema lunare che a distanza di mesi procura ancora problemi, più di quanti avrebbe dovuto risolverne. Ed è solo un esempio...

L'Assemblea si è chiesta sgomenta a chi rivolgersi per cercare di invertire la rotta e tornare a normali tempi di attesa e soprattutto alla riduzione dell'ansia che tutto ciò comporta. E si chiede ancora: esisteranno dei responsabili di queste scelte le cui negative conseguenze ricadono sempre e soltanto sulle spalle dei lavoratori?

La forte sensibilità manifestata dall'Azienda sui temi commerciali, improvvisamente poi scompare di fronte a tematiche legate alla Sicurezza e alla Salute dei dipendenti. Esistono realtà offensive per la dignità dei lavoratori, vedi Filiale Imprese con locali angusti e sovraffollati ed un unico bagno (cieco) promiscuo per uomini e donne. Filiali in cui il rispetto della normativa su Salute e Sicurezza andrebbe costantemente verificato anche ai sensi dei (a questo punto quasi beffardi) corsi obbligatori on line fatti usufruire ai lavoratori. L'Azienda, sempre più spesso, si dimostra inflessibile giudice quando deve sanzionare i dipendenti ed invece guarda altrove quando è in pericolo l'integrità fisica e mentale dei lavoratori, ormai sull'orlo di una irreversibile crisi di nervi. La domanda ormai è ripetitiva: **a chi giova tutto ciò?**

Le RSA si attiveranno, nelle sedi opportune, per far emergere queste sacche di arretratezza e portare a conoscenza dei vertici le segnalazioni dei lavoratori sulla deficitaria situazione concernente gli aspetti più strettamente legati alla situazione lavorativa dei dipendenti.

Campobasso, 17 maggio 2017

RSA

FISAC/CGIL

UNISIN