



Area Torino e Provincia – Intesa Sanpaolo

Spett. INTESA SANPAOLO
Divisione Banca dei Territori
Corso Inghilterra, 3
10138 TORINO (TO)
Alla c.a. Dott. Stefano Barrese

Torino, 28 novembre 2018

Gentile dott. Barrese,

a seguito di alcuni episodi accaduti nell'Area Torino e provincia abbiamo pensato di scriverle direttamente. Sappiamo che è una scelta irrituale: anche la sua comunicazione con i colleghi durante i road show o le interviste spesso non è rituale.

Vede, in realtà è proprio di questo che le vogliamo parlare. Dell'importanza degli obiettivi e di come la loro credibilità dipenda dalla forma con cui vengono comunicati e dal modo in cui vengono realizzati.

Noi, ad esempio, abbiamo sempre considerato con attenzione le sue affermazioni sulla nostra azienda come il luogo più bello in cui lavorare. In realtà le abbiamo prese come la definizione di un concetto così ambizioso da non essere davvero un obiettivo, ma piuttosto la definizione di un'aspirazione a cui tendere. In ogni caso il messaggio è potente. Certo noi più che di "bellezza lavorativa" parleremmo di "benessere lavorativo", ma insomma non sono queste sottigliezze che ci impediscono di trovare un terreno comune.

Le difficoltà iniziano a porsi quando le affermazioni di principio si scontrano con la realtà di un'azienda che inevitabilmente è fatta di risultati da portare a casa e di utili da garantire. E guardi che l'avverbio "inevitabilmente" non l'abbiamo scelto a caso. Lei non ci conosce, ma le garantiamo che sappiamo molto bene quali sono le cose inevitabili per un'azienda. Certo noi sappiamo anche che queste necessità rendono un po' più difficile il benessere, figuriamoci la bellezza. Ma questa è un'altra questione e – davvero – non è il problema.

Il problema incomincia quando si inizia a declinare come, in quale modo, si devono portare a casa i risultati. Noi abbiamo letto con vero interesse le affermazioni che lei ha fatto nel recente incontro con le nostre Segreterie. In particolare i passaggi sull'inutilità dei controlli asfissianti sui risultati ai

quali devono essere preferiti schemi di coinvolgimento della compagine lavorativa da parte del “middle management” e quelli sulla necessità di una comunicazione aziendale improntata al rispetto della persona. Sono affermazioni largamente condivisibili, anche se la nostra interpretazione del “coinvolgimento della compagine lavorativa” è sicuramente diversa dalla richiesta di applicare in modo acritico e non modulabile un “metodo” che cessa di essere strumento per diventare esso stesso obiettivo. Ma anche questa è un’altra questione e non è il problema principale o almeno il più urgente.

Il vero problema si manifesta quando il “middle management” non solo non sa nemmeno cosa siano il benessere (figuriamoci la bellezza) e il coinvolgimento, conosce solo il budget e il controllo, ma ignora perfino le più elementari regole di educazione.

Non sappiamo se lei abbia avuto modo di venire a conoscenza, ma noi, nella nostra Area, negli ultimi anni abbiamo avuto modo di occuparci di richieste di report orari, di report sul venduto futuro, di mail scritte tutte in maiuscolo, neretto, con colori improbabili su sfondi evidenziati, di messaggi con foto discutibili o con un numero di punti esclamativi superiori a quello legale. Guardi, lo sappiamo che non c’è un numero illegale di punti esclamativi, ma era per rendere l’idea.

Come le dicevamo, abbiamo affrontato e gestito tutto questo in una continua rincorsa al buon senso. Quel buon senso, peraltro, che sempre di più ci chiedeva come fosse possibile che così tanti “capi” fossero così distanti da quelle che erano le direttive dell’azienda per cui lavoravano. Che cosa era andato storto? Incompetenza diffusa e inemendabile? Sprezzo del pericolo nel violare sistematicamente le direttive? O forse mancanza di chiarezza nel comunicare a questi capi quali siano le vere direttive aziendali?

In ogni caso, come le abbiamo detto, abbiamo affrontato e gestito. Fino a quando oltre al buon senso è venuta meno l’educazione e i colleghi hanno iniziato ad essere insultati con epiteti irripetibili. Questo non era più gestibile. Di fronte al superamento di un limite che dovrebbe essere invalicabile (che per l’azienda per prima, se non la più bella del mondo, almeno quella che rispetta le regole della convivenza civile dovrebbe essere invalicabile) abbiamo chiesto provvedimenti realmente incisivi, anche utilizzando gli accordi che abbiamo sottoscritto. Provvedimenti che non ci sono stati.

Noi siamo sicuri che lei non abbia piacere di far rappresentare con queste modalità la sua azienda presso dipendenti e clienti. Ne siamo sicuri perché se così non fosse, verrebbero meno le concrete ragioni di quel terreno comune che - sia pure con punti di vista diversi - abbiamo costruito e vogliamo preservare.

E consideri, dott. Barrese, che questo terreno comune è comunque sempre più difficile da preservare. Anche al di là delle intemperanze di alcuni Direttori. Lo è perché nella nostra Area i colleghi sono sempre di meno: le uscite per esodo sono già parecchie centinaia, non ci sono state

filiali ex Banche Venete da accorpare, le assunzioni dei nuovi colleghi con contratto "misto" sono ancora lontane. Lei sostiene che le filiali sono il nucleo principale del sistema distributivo della nostra azienda e che tutte le altre forme di servizio ai clienti gravitano intorno a questo fulcro. Anche noi siamo convinti che i clienti apprezzino il contatto umano e la professionalità che cercano e trovano in filiale. Molti di loro vengono a trovarci spesso, soprattutto in tempi incerti come quelli che stiamo vivendo. Per i clienti poter parlare con qualcuno che li sta guardando in faccia (che ci mette la faccia, verrebbe da dire) che li ascolta e che cerca le soluzioni possibili è veramente fondamentale. Lo è per tutti: per coloro che sono ancora legati in modo quasi esclusivo ai canali tradizionali, ma anche per quelli che hanno più dimestichezza e interesse vero per l'home banking piuttosto che le App. Perché alla fine, quando la preoccupazione aumenta o quando bisogna fare qualche scelta davvero importante, potersi confrontare con una persona vera e di cui si riconosce la competenza non ha prezzo.

Allora, visto che lei condivide la nostra idea della centralità della filiale, ritiene davvero che le condizioni in cui stanno lavorando i nostri colleghi garantiscano quella serenità, professionalità, disponibilità che è così necessaria? I nostri colleghi ce la stanno mettendo tutta e anche di più, ma hanno bisogno di non essere lasciati soli a farsi carico di tutto quello che sta accadendo.

Non crede, dott. Barrese, che sia un errore non voler riconsiderare la distribuzione e l'ampiezza delle aperture serali, soprattutto quelle oltre le 18,30? Non pensa che sia urgente procedere con la revisione della distribuzione territoriale dei punti operativi? Non ritiene che si debba procedere in modo molto più serrato al turn over previsto per compensare le uscite per esodo? E ancora, non condivide anche lei che la formazione debba avere tutta l'attenzione che merita invece di essere considerata tempo rubato sulla via del raggiungimento del budget? Non varrebbe la pena di favorirla in tutti i modi, a partire dalla fruizione "da casa", e ritenerla degna di una vera programmazione, come per qualsiasi altra incombenza lavorativa, come le ferie o gli appuntamenti con i clienti, per intendersi?

Le abbiamo scritto questa lettera perché siamo convinti che i temi che le abbiamo proposto siano davvero importanti e anzi decisivi per il buon andamento dell'azienda e per il mantenimento dell'idea di appartenenza dei colleghi.

Gradiremmo conoscere le sue opinioni e le sue risoluzioni su quanto le abbiamo sottoposto, perché la situazione sul territorio è diventata insostenibile per i colleghi, che durante l'ultimo giro di assemblee ci hanno chiesto azioni concrete.

Distinti saluti.

Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo

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

Sebastiano Rivello *Andrea Vettore* *Claudia Spoppo* *Maurizio Pellegrino* *Ugo Antonini*