



Benven-UBI

Il colonialismo ai tempi di Intesa Sanpaolo

Nemmeno nei miei peggiori incubi ho sognato le cose che stanno succedendo nelle ex filiali UBI. Bisogna parlare con colleghi e clienti per capire come **le piccole certezze quotidiane siano state profondamente sradicate**, tutto quello che conoscevamo, procedure, regole e riferimenti sono stati completamente annullati in cambio di disservizi.

Quando arrivo in filiale trovo uno schieramento di clienti che assediano la porta e che sono infastiditi da tutte le novità che, senza possibilità di scampo, subiscono. Come se non bastasse alcuni dei colleghi con cui erano abituati a rapportarsi sono stati trasferiti.

Noi colleghi siamo sull' orlo di una crisi di nervi.

Il collega che si occupa dell'accoglienza è in evidente difficoltà: i clienti entrano e gli impongono di farsi da parte. È impossibile in 10 giorni pensare di "educarli" all'appuntamento, all'attesa in una sala, a parlare con qualcuno che non conoscono: **stanno vivendo, dal loro punto di vista, un abuso e molti disservizi.**

Mi chiedo se la **banca grande che ha acquisito una grande banca** sia rimasta senza soldi per comprare un cellulare aziendale ai colleghi o per mettere il pc a disposizione dei clienti che arrivano in filiale e che vorrebbero usarlo per fare operazioni sul loro internet banking.

La distanza tra chi lavora in filiale e chi organizza questi eventi come fossero momenti da red carpet è ancora più evidente nel momento in cui si pensa alla quasi totale assenza di formazione procedurale, che sarebbe stato necessario programmare con più lungimiranza insieme a uno scambio di conoscenze più adeguato alle figure professionali coinvolte. Certo, **abbiamo fatto formazione "commerciale" come se il resto non esistesse**, e poi ci hanno caricato ore ed ore di formazione da fare.... Che non si sa come e quando...visto la mancanza di tempo ed il cliente che urla perché nulla funziona come dovrebbe.

Vado a prendermi un caffè, **esco a testa bassa perché la folla mi mette in soggezione**, tutto più difficile perché ci si conosce e anche le piccole attività commerciali limitrofe sono clienti. Dai gestori del bar arrivano 1000 critiche su come NON funziona l'app, non funzionano le carte, non funziona il pos... **sono in difficoltà**, ma “loro” si che capiscono il momento difficile che noi colleghi stiamo vivendo e il caffè non me lo fanno pagare.

Questa che vi abbiamo riportato è la **LETTERA DI UNA COLLEGA EX UBI**.

La lettera di una buona parte dei colleghi ex UBI che il 12 aprile si sono seduti alla postazione di lavoro **di una Banca che ha tradito le proprie promesse**.

Questa lettera rispecchia il vissuto e il percepito di tanti colleghi ex UBI catapultati in Intesa Sanpaolo il 12 aprile 2021 e non abbiamo molto da aggiungere.

I colleghi da sempre sono la più grande risorsa della nostra azienda, portarli all'exasperazione è controproducente e svilente sia dal punto di vista personale che professionale.

QUESTO È IL VERO IL DEBUTTO CHE INTESA SANPAOLO HA FATTO CON I COLLEGHI E CON I CLIENTI EX UBI.

DUBITIAMO CHE POSSA CANDIDARSI ALL' OSCAR COME MIGLIORE REGIA.

Torino 30 aprile 2021

FABI – I Coordinatori e le RSA Intesa Sanpaolo Torino e Provincia