

Qual è la vita delle lavoratrici e dei lavoratori nel Monte dei Paschi in queste settimane? Chiusure di sportelli a centinaia, accorpamenti, trasferimenti, cambi di mansione e/o di Linea, riorganizzazioni, efficientamenti, trasferimenti di competenze, sperimentazioni, normative che si modificano, budget, pressioni, mail, PaschiFace lumaca, ATM evoluti che si rompono e che restano per giorni senza l'intervento dell'assistenza, migrazioni di clienti da Banca MPS a Widiba senza il consenso degli stessi. La domanda, come avrebbe detto un noto antico giornalista d'inchiesta, nasce spontanea: Dove state portando il Monte dei Paschi? C'è qualcuno che ha una vaga idea di quello che accade nelle filiali? Prendiamo come ipotesi di riferimento una piazza come Brindisi. L'Istituto, nel giro di qualche anno, ha ridotto gli sportelli in città da cinque a uno solo. Qualche mese fa è stata chiusa, per scelta aziendale, l'unica agenzia rimasta, compreso anche l'ATM. La conclusione di questa mirabile scelta? La perdita di gran parte della clientela, fila ininterrotte di clientela all'unico sportello esterno ATM, l'ultimo rimasto!, clienti urlanti perché costretti a spostarsi per un prelievo e, per giunta, a fare una fila infinita. E per di più che succede? Che lo sportello ATM, difettoso da un paio di anni, cattura i soldi dei versamenti oppure non eroga il denaro dei prelievi bancomat. Altre urla di clienti infuriati, carte su carte da compilare, da far firmare, tabulati da visionare, scuse da inoltrare, soldi da accreditare. Ai clienti si dice: non c'è problema, in orario di ufficio potete utilizzare l'ATM interno. Che, però, non effettua i versamenti e quindi tanto evoluto non è. Il problema aggiuntivo è che dopo qualche giorno di utilizzo più intenso si rompe anche quello. E la filiale resta senza ATM. Nemmeno uno. E l'assistenza arriva allo scadere esatto delle 48 ore ma non può fare più di tanto perché i pezzi costano e l'ATM esterno andrebbe cambiato ma non lo si fa. Perché? Perché costa e la tecnologia nelle banche si sbandiera solo per giustificare i tagli agli organici e ai costi. E' facile raccontare la favola dei robot che sono più utili e intelligenti degli impiegati. Quello che non viene detto che in realtà la tecnologia non c'è, che i sistemi operativi sono tremendamente lenti, che è uno strazio continuo anche solo stampare un estratto conto, figuriamoci la stampa di un contratto. E quindi che si fa? La soluzione è "cedere" migliaia di rapporti alla Widiba, accompagnando il progetto con uno scarico manuale di istruzioni. Ma i clienti sono stati avvisati? Dalle centinaia di telefonate indignate e infuriate pare proprio di no. Invece i problemi, e le relative soluzioni, ricadono sulle spalle delle lavoratrici e dei lavoratori nelle filiali. Tocca a loro fronteggiare tutto questo, come al solito. Questo è il futuro? Questa è la strategia per riconquistare il mercato perso per colpa non certo delle lavoratrici e dei lavoratori? Non ci stiamo. Piuttosto che sbandierare pubblicità, per carità pure utile, è ora che si investa sulla professionalità dei dipendenti, su una vera tecnologia che renda il servizio qualitativamente migliore e riduca le attività ripetitive e mortificanti a cui sono costretti le lavoratrici e i lavoratori. Non ne possiamo più. Pretendiamo chiarezza, coerenza e lucidità. E veri investimenti per il futuro.

Brindisi, 14 dicembre 2017

RSA FABI – FISAC/CGIL Banca Monte dei Paschi di Siena spa Brindisi

Photo by [dumbfunded](#) 