

Il sole e la vergogna

di Maurizio Alimonti

Da qualche giorno, come un mantra, il Presidente del Consiglio, Matteo Renzi, ripete che non bisogna dividere l'Italia sui temi del lavoro. Osservazione senz'altro giusta, come altrettanto corretto sarebbe non dividere il Paese su tante altre questioni (etiche, morali, sociali, ecc.), magari rispettando ed attuando le scelte degli elettori, espresse con i referendum (ricordo solo, come esempio, quelli su "acqua pubblica" e legge elettorale proporzionale), o discutendo in Parlamento le tante leggi di iniziativa popolare giacenti nei cassetti delle Camere. Per restare in tema lavoro, mi piacerebbe poter dire al Sig. Renzi che le divisioni oggi presenti nel Paese sono state da lui stesso volute, sollecitate ed alimentate. E' il Presidente del Consiglio che sta cercando di stravolgere lo Statuto dei Lavoratori (e su questo tema non gli è stata accordata alcuna delega dall'elettorato italiano); è lui che rifiuta di discutere la questione col Sindacato (organismo di legittima rappresentanza del mondo del lavoro, la cui esistenza è sancita dalla Costituzione); è sempre lui che interviene con l'accetta su un tema così delicato, ignorando i fortissimi dissensi presenti all'interno del suo stesso partito politico, infine, è stato lui, per primo, a tentare strumentalmente di contrapporre i lavoratori titolari di un contratto a tempo indeterminato, con i giovani (e non solo giovani) precari presenti nel nostro Paese, dimenticando che Stato ed enti locali sono responsabili della creazione di centinaia di migliaia di occupati precari.

Il Paese è già spaccato, perché i lavoratori, i pensionati al minimo, i disoccupati, gli esodati senza reddito, gli scoraggiati (ossia quelli che il lavoro



(Continua a pagina 2)

La ristrutturazione infinita

Ovvero, se otto anni vi sembran pochi

Quando, nell'estate del 2006, venne annunciata la fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI, tutti i dipendenti del nuovo gruppo ebbero l'immediata consapevolezza che l'integrazione dei due colossi del credito sarebbe stata lunga e complessa; però, certamente, non potevano prevedere che sarebbe stata infinita!

43 aziende, in parte derivanti dalle precedenti incorporazioni non perfettamente completate, reti di distribuzione doppie (o triple), società operanti sullo stesso segmento di mercato e, di fatto, in concorrenza tra di loro: era logico attendersi notevoli interventi di riorganizzazione.

Ad otto anni di distanza, dopo innumerevoli processi di integrazione, accorpamenti, fusioni di rete, cessioni di filiali e di aziende, la situazione, se possibile, agli occhi di clienti e colleghi appare ancora più confusa, caotica ed incerta di quanto non fosse all'inizio.

Infatti se alcune decisioni, a partire dagli accorpamenti delle società prodotto, fino alla razionalizzazione dei troppi marchi esistenti nella "banca dei territori", sembrano assolutamente logiche e condivisibili, molte altre appaiono, invece, contraddittorie, anacronistiche e astruse.

Gli interventi riorganizzativi, nel corso di questi anni, hanno vissuto fasi di rapida

accelerazione o improvvise franate, in conseguenza dei vari CEO che si sono alternati alla guida di Intesa Sanpaolo, dei vari staff che li hanno supportati, dei diversi piani d'impresa, annunciati, varati e presto abbandonati dai nostri manager.

La "nuova" incombente ristrutturazione, che interesserà le varie società del gruppo, toccherà tutte le branche e tutti i rami di impresa e, di conseguenza, ci dicono, dovrà essere accompagnata da un'imponente attività di riconversione del personale coinvolto (circa 4000 risorse). I cambiamenti più evidenti, in quanto attuati sotto gli occhi della clientela, verranno realizzati nella rete sportelli: col nuovo anno, le banche del gruppo passeranno da 16 a 11 (e

(Continua a pagina 6)

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



E inoltre

Comma 22
di Maurizio Catacchini

(pag. 3)

**Small business:
storia di un impiegato**

(pag. 4)

Ciao ragazzi, ciao ...
di Maurizio Alimonti

(pag. 9)

Roma, Napoli, Brazov
rsa I.S.G.S. Roma

(pag. 10)

Il sole e la vergogna

(continua da pag. 1)

hanno smesso persino di cercarlo), non hanno niente da sparire con gli industriali che delocalizzano, le multinazionali che operano nei paradisi fiscali, le società che spostano le proprie attività in Lussemburgo (lo scandalo LuxLeak, partito dalle pagine de L'Espresso, coinvolge 340 multinazionali - 31 italiane -, i più importanti gruppi finanziario-industriali internazionali - Amazon, IKEA, Deutsche Bank, Pepsi, Gazprom, ecc. - ed italiani - Finmeccanica, IntesaSanpaolo, Unicredit, UBI -). Il meccanismo creato avrebbe consentito alle aziende coinvolte di evitare il pagamento di miliardi di euro di imposte (quelle che poi vengono a mancare nei bilanci degli stati e devono essere coperti con l'aumento delle tasse ed i tagli al sociale): la commissione europea che dovrebbe contrastare e combattere i paradisi fiscali è presieduta da Jean Claude Juncker, ex premier lussemburghese, al centro dell'inchiesta!

Il Paese è già spaccato perché mentre i lavoratori riempiono le piazze, i politici si rintanano alla Leopolda.

Il Paese è già spaccato perché l'unico punto di contatto tra i manifestanti delle acciaierie di Terni ed il ministero dell'interno è stato il manganello dei celerini (e solo grazie al segretario della FIOM, Maurizio Landini, sono state evitate

conseguenze peggiori - i filmati della vicenda sono reperibili sulla rete e la magistratura ha già aperto un'inchiesta).

Gli ultimi vent'anni di storia patria sono stati contrassegnati dal susseguirsi di interventi politici e legislativi CONTRO il mondo del lavoro: dalla legge Biagi del 2003 (che del giuslavorista assassinato ha solo il nome, in quanto totalmente stravolta nelle coperture e garanzie da lui elaborate e predisposte), alla legge Sacconi (il famigerato articolo 8 consente ai contratti aziendali di peggiorare le condizioni applicate rispetto ai CCNL), alla legge Fornero (che porta a 70 anni l'età della pensione ed è responsabile della disperazione degli esodati), fino agli ultimi interventi, sponsorizzati dall'attuale premier, che consentirebbero alle aziende, a prescindere da ogni logica ragione, di licenziare senza possibilità di reintegro, di demansionare e sottopagare i propri dipendenti, di effettuare qualunque tipo di controllo a distanza.

Le politiche contro il mondo del lavoro, un tempo cavallo di battaglia dei partiti di destra, oggi sono promosse da un governo che, almeno

nominalmente, dovrebbe essere di centro-sinistra!

Per M. Renzi tutto questo è democrazia: per il mondo del lavoro tutto questo è una vergogna! Il padrone non è un benefattore: opera, agisce e organizza l'impresa solo per conseguire un profitto. Azzerare le regole vuol dire aumentare lo sfruttamento dei lavoratori, permettendo così alle aziende di massimizzare i profitti: lo Statuto dei Lavoratori è l'insieme delle norme che impediscono al lavoro di trasformarsi in schiavitù.

E' l'Europa che scrive il copione recitato, ormai da troppi anni, dai governanti italiani; quella stessa Europa, che ha portato il popolo greco alla fame, oggi si accanisce sull'Italia. I nostri politici anziché intervenire sui propri appannaggi, sui propri benefit, sulle proprie indennità (tra le più alte al mondo) scelgono di tagliare le pensioni, la sanità, la scuola, anziché combattere

l'evasione tolgono diritti ai lavoratori, anziché tassare i grandi patrimoni tagliano il ceto medio. L'attuale Governo non gode più di alcuna credibilità; con la legge di bilancio, ora in discussione, si appresta a compiere l'ennesima barbarie: aumento delle imposte sui fondi pensione, aumento delle aliquote sul TFR in busta paga e, nel contempo, abolizione del tetto alle pensioni d'oro (ancora una volta si toglie a chi ha meno, per agevolare e

favorire i membri delle caste dominanti)!

Il mondo del lavoro, tutto, è pronto a scendere in campo per respingere l'illegittimo attacco ai propri diritti, costruiti in oltre cent'anni di lotte sindacali, grazie al coraggio e al sacrificio con cui i nostri genitori ed i nostri nonni hanno saputo contrapporsi alle repressioni violente dei padroni e dello Stato: dal generale Bava Beccaris al bandito Giuliano, dal Governo Scelba all'attentato terroristico di P.zza della Loggia a Brescia.

Il 25 ottobre, il sole di Roma ha sorriso ad oltre un milione di lavoratori che, in corteo, hanno attraversato la capitale; per le prossime settimane sono previste manifestazioni e proteste in tutte le regioni d'Italia e per il 12 di dicembre è stato indetto lo sciopero generale.

Le iniziative di lotta continueranno e si moltiplicheranno fino a che l'attentato contro il mondo del lavoro ed il reddito delle famiglie italiane, progettato dal Governo Renzi, su disposizione dei poteri forti della finanza, non verrà disinnescato.

Per il popolo italiano è l'ora della piazza! ■



Comma 22

Ovvero, il paradosso dell'economia

Anche la cosiddetta Abeconomics ha fallito: il Giappone torna in recessione nonostante la quantità sproporzionata di nuovo denaro immessa nelle casse delle banche nipponiche negli ultimi anni. L'illusione che gli istituti di credito giapponesi fossero inattaccabili dalla crisi e che i mercati azionari potessero salire senza sosta si è svelata al primo aumento dell'IVA dal 5 all'8% ricordando ai mercati finanziari che il PIL del Sol Levante dipende per il 60% dai consumi interni e le maggiori imposte hanno freddato i consumi, riportando nuovamente il Giappone in recessione, ma con una moneta molto più debole di prima e con un panorama deflattivo di fronte.

Così anche in Giappone come in tutto il resto del mondo, dove sono stati presi provvedimenti analoghi, il Quantitative Easing ha solo avuto l'effetto di spostare ricchezze dai più poveri verso i più ricchi realizzando così, per chi ha qualche annetto e ricorda i fumetti di Alan Ford, il sogno di Superciuk.

Risultato: una popolazione più povera e una super-élite ricchissima, un'economia che continua ad andare male dato che, nonostante il ricorso al credito, non può uscire dal trend deflazionario, a causa del diminuito potere d'acquisto di gran parte della popolazione.

In USA, lo 0,1% della popolazione detiene il 23% delle ricchezze del paese, mentre al 90% più povero va un altro 23% delle stesse ricchezze e, infine, il restante 9,9% si spartisce il rimanente 54%: la cosa non si verificava dai lontani e ruggenti anni '20 del secolo scorso e sappiamo tutti quello che è successo dopo a causa di tale *disequità*.

Draghi, ultimamente, ha detto che la politica monetaria ha fatto tanto ma ne lui ne la Yellen hanno specificato meglio i risultati ottenuti. L'unico successo certo è quello di aver salvato le banche, quelle "to big to fail", ossia troppo grandi per fallire, facendo passare il mantra che per salvare l'economia di un paese si debbano finanziare le aziende di credito, affinché possano sostenere le richieste di finanziamento di famiglie e imprese. Invece, così non è stato: le banche hanno erogato

il credito solo alle multinazionali, negandolo o concedendolo col contagocce agli altri, facendo felici gli azionisti (da noi le Fondazioni) e accatastando montagne di denaro nelle banche centrali, sotto forma di titoli di stato che, pur se a rendimenti bassi, sono sempre vantaggiosi rispetto al tasso zero pagato sul denaro preso in prestito: uno schema Ponzi infinito che serve solo ad aumentare il debito pubblico e impoverisce i cittadini normali.

Senza adeguati redditi (da lavoro) non ci possono essere adeguati consumi, né nuovo sviluppo, né creazione di nuovo lavoro e quindi ricchezza.

La nostra società, sempre più automatizzata, invece di servirsi della tecnologia per migliorare la qualità complessiva della vita, magari riducendo il numero di ore lavorate per addetto (si produce di più in meno tempo), mantenendo salari capaci di garantire ai lavoratori un tenore di vita dignitoso, senza costringerli a contrarre debiti esagerati con effetti pluri-generazionali, è tutta impegnata nel raggiungimento del profitto, attraverso il progressivo abbattimento del costo del lavoro fino al totale asservimento, sino al limite della schiavitù, mettendo in competizione tra loro i poveri di tutto il mondo.

Se l'economia internazionale è stagnante, non si può pensare di risollevarla il PIL del mondo, togliendo risorse ai poveri per darle ai ricchi: è semplicemente impossibile.

C'è bisogno dei consumi di quel 90% più povero per generare abbastanza PIL da portare fuori dalla deflazione l'economia: il denaro deve circolare per mantenere "lubrificato" ed "efficiente" il sistema e gli unici che possono smuovere somme tanto ingenti sono le grandi masse più povere (il 90% nell'esempio americano di cui sopra): siamo in un tipico paradosso da *comma 22*.

Per sconfiggere la deflazione e riavviare un circolo virtuoso, ogni azione di stimolo deve andare verso quel 90% e non verso lo 0,1%, come abbiamo fatto fino ad adesso; non è una teoria comunista, non è la via occidentale al socialismo, è come funziona l'Economia!

Non ci sono altre possibilità: o si cambia rotta o il sistema crolla; o si mette mano ad un piano mondiale di sviluppo, o torneremo tutti all'età della pietra.■

maurizio.catacchini@intesanpaolo.com



Riceviamo e pubblichiamo l'intervento di un collega small business della banca dei territori. Le questioni che evidenzia, al di là di specifiche peculiarità, ricordano problematiche già in precedenza denunciate da altri gestori personal, family o imprese. Sarebbe auspicabile, da parte aziendale, un'accorta valutazione della crescente insoddisfazione e della profonda sofferenza lamentata da troppi dipendenti della rete.

Small business: storia di un impiegato

Sono un gestore small business di un punto operativo di Roma, in una filiale con orario esteso. Dico "sono", ma forse sarebbe più opportuno parlare del mio ruolo al passato, in quanto da gennaio, con la riportafogliazione della clientela assegnata e l'avvio del gestore unico, non so esattamente cosa andrò a fare e quali saranno le mie competenze. Ho sempre amato il mio lavoro ed ho sempre cercato di svilupparlo con intelligenza, pazienza e professionalità. Purtroppo, da qualche anno a questa parte, le condizioni di lavoro complessive, in conseguenza delle scelte organizzative aziendali, rendono la mia attività sempre più gravosa, pesante, logorante. Provo a sviluppare, per punti, la mia precedente affermazione.

Banca Estesa - L'attività lavorativa, prolungata fino alle 20,00 di sera, non sembra un progetto virtuoso. Personalmente, lo ritengo del tutto fallimentare pensando alla filiale nel suo complesso, e decisamente inutile, se riferito al settore small business. Per il cliente imprenditore, la relazione con le banche è pane quotidiano, così come quella con fornitori e clienti, per cui è un'attività che svolge durante la giornata lavorativa ordinaria. Dopo le 17, le aziende più grandi sono chiuse o gli addetti amministrativi sono andati via e in quelle più piccole i titolari spesso non sono proprio reperibili. Il sabato poi, di norma, è dedicato alla vita privata. Almeno questo è quello che posso riscontrare in base alla mia attività quotidiana.

Può essere quindi utile l'apertura in pausa pranzo o il prolungamento orario fino alle 18, ma andare oltre diventa, obiettivamente, una remissione per tutti: per la banca che consuma inutilmente energia (elettrica, riscaldamento, ecc.), per i dipendenti che tolgono ore alla propria vita privata, per i clienti che, a fronte di un prolungamento dell'orario lavorato, subiscono il peggioramento del servizio nelle ore di punta mattutine. Francamente insistere con i turni in modo sistematico, soprattutto per lo small business, sembra una politica miope ed incomprensibile, una presa di posizione a priori, senza alcun riguardo all'obiettivo, che alla fine dovrebbe essere un miglioramento della redditività e del servizio alla clientela.

Sarebbe certamente opportuno tarare meglio gli orari, tenendo conto dei riscontri oggettivi, valutando e soppesando le caratteristiche peculiari di ogni filiale e di ogni area.

Pressioni commerciali - Negli ultimi mesi (forse in conseguenza del cambio ai vertici dell'Area?) si è avuto un inasprimento evidente delle pressioni commerciali subite dagli addetti allo small,

caratterizzate e accompagnate da minacce esplicite di ripercussioni sulla qualifica, di trasferimenti ad altre filiali, di cambio di ruoli. Oltre tutto senza una apparente coerenza di intervento: c'è il periodo di campagna sui pos, quello degli impieghi a breve, quello degli impieghi a medio/lungo e via dicendo, con ogni nuova fase che sembra dare valore solo all'ultimissima tendenza, disdegnando completamente il prodotto "da vendere" nella fase precedente.

Il mutamento continuo delle priorità e degli obiettivi crea confusione nel lavoro del gestore; soprattutto è un atteggiamento assurdo nell'attuale periodo di crisi: in questa fase di crescita delle sofferenze, di calo dei fatturati, di continua chiusura di attività, sollecitare l'erogazione del credito, come se si vendessero aspirapolveri, appare folle. Il prodotto "credito" funziona a rovescio rispetto a qualsiasi altro bene o servizio destinato alla vendita: non siamo noi a dover convincere la ditta ad acquistare, ma deve essere il cliente a convincerci, numeri alla mano, della bontà del progetto imprenditoriale. Il merito creditizio e le reali esigenze dell'azienda dovrebbero essere l'elemento prioritario di scelta nella nostra attività finanziaria, mentre invece i nostri responsabili sono profondamente distratti dall'impegno a massimizzare i ricavi nell'immediato, sottovalutando i potenziali pericoli strutturali e respingendo, come ingiustificabili, tutte le eccezioni avanzate (vietato dire che non facciamo impieghi perché c'è la crisi, che i clienti buoni non vogliono indebitarsi e che quelli cattivi non lo meritano). Se potessero, ci trasformerebbero



da gestori del rischio ad operosi piazzisti. Il guaio è che, questo tipo di politica, che si ferma ad appena un palmo dal proprio naso, espone noi gestori a forti rischi disciplinari quando, a distanza di anni, ci verrà magari contestata la congruità istruttoria delle concessioni accordate. Cosa risponderemo in quel caso? Che c'era in corso la campagna?

Report - E' giusto prevedere un

meccanismo che consenta alle direzioni di monitorare l'andamento delle attività, ma nel nostro settore ormai siamo al limite della paranoia: continue richieste di informazioni, di giustificazioni su andamenti, scostamenti, percentuali.

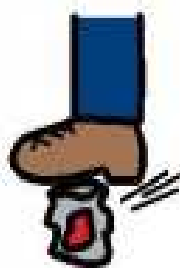
In particolare, da qualche tempo c'è un'attenzione maniacale sulla programmazione degli incontri con i clienti. Nel corso di ogni trimestre, occorre pianificare le iniziative da proporre al cliente, quindi contattarlo ed incontrarlo, con un triplice inserimento di esiti in ABC e con facoltà minima di scartare nominativi (quelli che il gestore ritiene da non contattare). E' giusto programmare il tempo commerciale, ma questo dovrebbe essere solo il mezzo per raggiungere l'obiettivo; al contrario questo continuo martellamento sui contatti e sulla pianificazione, a cui siamo sottoposti, sembra essere diventato il fine ultimo. E nella sostanza è così, dato che incontrare il cliente

comporta tempo, analisi, verifiche che potrebbero essere meglio spesi. Ci sono clienti sui quali sappiamo già che non ci possono essere sviluppi; per altri, una semplice telefonata può essere sufficiente per appurarne le eventuali necessità e bisogni. Ma questo non basta! Occorre incontrarli una volta a trimestre, inventandosi una iniziativa commerciale da proporre. I contatti, i contatti, i contatti, come se questo fosse l'obiettivo ultimo del nostro lavoro: non più erogare e gestire credito, ma chiamare, contattare, aggredire, spingere, spingere, spingere ... come un operatore di call center, pagato tanto al pezzo, con in testa solo il pensiero della vendita.

Processi e procedure - Il vecchio emulatore nero, parzialmente ancora in uso, sembra destinato a una dismissione graduale, con le varie procedure totalmente integrate in ABC. Il guaio, però, è che ABC è uno strumento poco stabile, lento e macchinoso. E' vero che dal punto di vista informativo è un ottimo prodotto e navigando si trova tutto, ma nell'operatività corrente non risponde ad esigenze di rapidità, specie nella relazione con il cliente.

Col vecchio emulatore c'era un messaggio diverso per ogni prodotto (conto da accendere, bancomat, internet, pos, carta di credito): risultato più semplicità e maggiore velocità. Operando con ABC, invece, già in fase di accensione, viene presentato immediatamente l'elenco di tutti i prodotti disponibili e deve essere l'operatore a selezionarli, o rifiutarli, uno ad uno. Accendere un nuovo c/c, magari inserendo anche un pos, una carta e internet banking, richiede tempi biblici, sempre sperando che tutto proceda senza intoppi informatici (cosa che non sempre accade). Sono stati inseriti troppi vincoli procedurali, questionari da validare, passaggi intermedi, che rendono il prodotto rigido e lento, oltre alla fisiologica lentezza di un portale che gira su sistema windows. Tutto questo senza avere un supporto adeguato.

Fino a qualche mese fa esisteva un help desk telefonico che rispondeva e risolveva problematiche operative in tempo reale. Oggi non è più possibile e, a fronte dei ricorrenti intoppi operativi, si è costretti ad aprire un *ticketweb* rimandando il cliente a casa per poi riconvocarlo in altra data. Comunque, anche operando così, non è detto che si giunga ad una felice conclusione, perché magari si scopre che, in fase di programmazione, il tuo caso non è stato



considerato e, pertanto, rappresenti una *eccezione*. Non parliamo poi di problemi su tematiche più scottanti, come ad esempio l'identificazione del titolare effettivo o gli embarghi estero, dove quasi sempre in risposta ai ticket si ricevono solo rimandi ad una normativa che il gestore (ovviamente) ha già consultato senza

riuscire a trovare la risposta al caso.

La sensazione, giornalmente vissuta, è quella di un'organizzazione impegnata in un processo di costante complicazione ed aggravio di lavoro per il gestore di filiale. E' logico che nel GeCen gli sconfinamenti da verificare, a cura del gestore, vengano sdoppiati su

più portafogli (clientela affidata ordinaria e clienti da sviluppare), costringendoci e riuscire e poi rientrare in procedura, col rischio di saltare qualche passaggio?

Vengono continuamente emanate nuove circolari e predisposte nuove procedure per regolare, in maniera differente, operatività già in essere, con pagine e pagine di fascicoli di istruzione e guide operative che il gestore, si suppone, dovrebbe leggere e fare proprie (quando?). Periodicamente vengono prodotte liste di clienti sui quali è necessario intervenire per qualche nuovo misterioso ed inderogabile adempimento (fino al giorno prima, non necessario). Per il gestore essere in regola, rispetto ad una normativa sempre più complessa, sempre più esigente, sempre più ricca di adempimenti procedurali, di modulistica da firmare, di archiviazioni specifiche, è virtualmente impossibile. Ci viene richiesto di essere commerciali, di occuparci di vendere, di pianificare gli incontri, di uscire dall'agenzia per sviluppare la clientela ma, al contempo, soffochiamo sotto una montagna di carta, sempre più oberati da incombenze amministrative.

L'ultima novità è rappresentata dal ritorno in filiale della gestione del *credito problematico*, compito finora demandato ad un nucleo di colleghi di area, appositamente formati e organizzati e pertanto dotati di specifiche competenze e professionalità, normalmente non riscontrabili tra i gestori di filiale.

Allora, tentando un riepilogo delle normali attività e competenze, risulterebbe che: il gestore deve essere commerciale, deve programmare, concertare ed effettuare con l'utenza in portafoglio, ogni giorno, 3 o 4 incontri che, naturalmente, devono anche concludersi con positivi risultati commerciali; deve rispondere alle richieste di reportistica, lavorare liste e contatti, gestire problemi operativi della clientela (che non può e non deve essere lasciata in balia degli eventi - sono mesi che sulla casella di posta ci bombardano sull'importanza dell'accoglienza), deve uscire sul territorio, lavorare le pratiche di affidamento nuove, rinnovare quelle vecchie, gestire il problematico, archiviare, sistemare, ricontattare la clientela perché oggi c'è un repricing, domani un cambiamento sulle carte, un nuovo prodotto di internet banking, un nuovo questionario, una modifica sulla privacy, una campagna da lavorare, una commissione di nuova introduzione ... ma sbaglio o la nostra settimana lavorativa è ancora di 37 ore e 30 minuti?

E' assurdo valutare la congruità di un portafoglio solo sulla base del numero di clienti affidati, mentre tutte le altre incombenze che ricadono sulle nostre spalle non vengono considerate, non esistono, non contano. Più aumentano i nostri carichi di lavoro, più le nostre problematiche vengono ignorate dai nostri capi mercato.

Eppure la riorganizzazione del lavoro, le attività che, progressivamente, si spostano dagli uffici centrali ai punti operativi, le sempre crescenti responsabilità, le innumerevoli incombenze riconducibili alla nostra diretta gestione devono necessariamente trovare un supporto, un aiuto, una condivisione. Come risponde l'azienda a tutto questo? Con l'appiattimento dei ruoli? Col gestore unico?! ■

La ristrutturazione infinita

(continua da pag. 1)

poi, successivamente, da 11 a 6).

Proviamo ad analizzare aspetti e ricadute del nuovo modello organizzativo.

I territori - la rete di distribuzione viene divisa in territori: ci sarà il **Territorio Imprese**, che va dalle imprese top alle piccole imprese, il **Territorio Personal**, che gestirà clientela personal e professionisti, il **Territorio Retail**, per famiglie, ditte, artigiani e clientela base (**Banca 5**).

Le direzioni - è previsto un responsabile commerciale per ogni territorio; quindi avremo un Direttore Commerciale Retail, un Direttore Commerciale Personal e un Direttore Commerciale Imprese; ogni direzione sarà divisa in aree, con a capo un direttore di Area; ogni area coordinerà un certo numero di filiali del proprio comparto.

I portafogli - diretta conseguenza del primo punto è l'ennesima riportafogliazione della clientela; tutti i rapporti, in essere sui punti operativi, facenti capo a enti religiosi e società no profit passano a **Banca**

Prossima.

Quest'ultima incrementa il proprio organico di 169 unità, acquisendo lavoratori da altre società del gruppo, inizialmente in distacco e poi, nel corso del 2015, con cessione di contratto. Il travaso dei portafogli è completato con lo spostamento dei più facoltosi clienti personal verso la **Private Bank**, dei più importanti clienti family verso il personal, delle piccole e medie imprese verso il Territorio Imprese.

I punti operativi - a ristrutturazione espletata, nella banca dei territori potremo contare circa 3450 filiali retail, circa 850 filiali personal, circa 200 filiali imprese con 45 distaccamenti. Le filiali personal saranno collocate all'interno delle filiali retail più grandi, là dove gli spazi lo consentiranno, magari su un diverso piano della struttura.

I ruoli - la rivoluzione annunciata, inevitabilmente, incide sulle professionalità, sulle competenze, sulle aspettative di tutti i colleghi che vivono, lavorano, si impegnano nella banca dei territori. Nelle filiali retail scompare la figura del responsabile commerciale, i ruoli di gestore small, gestore family e gestore base vengono ricoperti da un gestore "unico". Scompaiono gli specialisti di area (assicurazione, investimenti, desk commerciale, ecc.), scompare l'esperto bancaassicurazioni (alcuni ruoli scompaiono senza mai essere stati normati). Numericamente, diminuiscono i coordinatori

commerciali di filiale retail e di filiale imprese. Gli specialisti imprese verranno eliminati e, per quanto di loro competenza, si dovrà fare riferimento alle varie società prodotte. Viene abolito l'addetto amministrativo imprese.

Le filiali imprese - saranno maggiormente strutturate; il coordinatore è previsto solo se presenti almeno 6 gestori; inoltre, alle filiali saranno assegnati uno Specialista Estero, uno Specialista Transaction Banking, uno Specialista Finanza d'Impresa.

Il portafoglio medio comprenderà 80 rapporti.

Le filiali personal - sono previsti due modelli di filiale: uno "a scala" che prevede una filiale effettiva, composta da almeno 5 gestori, coordinati da un direttore presente sul posto, l'altro "distribuito", che raggrupperà i gestori di più agenzie, coordinati da un direttore collocato in un punto operativo diverso. I gestori personal saranno 5900 e gestiranno 1,9 miliardi di euro di portafoglio clienti. Il modello di servizio elaborato intende valorizzare l'offerta di prodotti fuori sede.

Le filiali retail - vengono divise in filiali complete (circa 1000), filiali semplici (2300) e 100x100 commerciali (150). Le prime prevedono un'attività di cassa fino alle 16,15 (o alle 19,45 se con orario esteso); nelle seconde l'orario di cassa terminerà alle ore 13; nelle ultime, invece, il servizio valori verrà effettuato tramite MTA. Nelle agenzie retail lavoreranno 28.600 colleghi che gestiranno 8,5 milioni di clienti, con portafogli per 3,2 miliardi di euro. L'azienda ha accennato anche a "nuovi mestieri" (servizi di biglietteria, intermediazione, consulenza immobiliare?) da affidare a gestori e assistenti

alla clientela: vedremo più avanti se e come, in concreto, saranno sviluppati.

Nuove opportunità - l'azienda preannuncia la valorizzazione di 1250 colleghi, grazie alle opportunità che verranno generate dalla nuova organizzazione. Onestamente, su quest'ultimo dato siamo decisamente perplessi: considerando tutte le figure professionali che "scompaiono", e le oltre mille filiali (retail e imprese) che, stando ai numeri diffusi, non ci saranno più: quei mille direttori (mille quadri) che fine faranno?

Polo Corporate - l'organico attuale è composto da 1100 dipendenti. L'azienda non ha detto molto: ha solo annunciato una semplificazione nella catena di comando, oltre ad una redistribuzione delle competenze su base territoriale: la cosa sarebbe assolutamente auspicabile, visto che, come più volte segnalatoci dai colleghi romani del settore, nel



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

www.fisac.net/wpgisp

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



Lazio, dall'annessione di B.I.I.S. al corporate, registriamo un sottoutilizzo degli organici!

Polo del Private Banking - a fine ottobre è stata costituita la Divisione Private Banking, col compito di sovrintendere alla gestione del **Gruppo Fideuram**, di **Intesa Sanpaolo Private Banking**, **Sirefid** e **I. S. Private Banking Suisse**.

In merito all'integrazione delle attività del settore, l'azienda ha confermato la fase di studio, portata avanti da specifici "gruppi di lavoro", impegnati a "mettere a fattor comune le eccellenze" presenti nelle varie aziende.

I.S.G.S. - leggiamo con preoccupazione i comunicati diffusi dalla rsa della società consortile in merito alle lavorazioni effettuate su Brazov (Romania). L'azienda continua a parlare di interventi limitati alla gestione dei picchi di lavorazione che, però, periodicamente, ricompaiono in forma carsica, a volte per prestazioni connesse alle attività di pignoramento, altre volte per problematiche nel comparto bonifici o per lo smaltimento degli F24. La verità è che, sin dalla nascita del consorzio, Intesa Sanpaolo ha gestito in maniera poco lineare la società consortile con strutture, hub e poli dapprima formati e poi smantellati, con lavorazioni che si spostavano da un polo all'altro, da un territorio ad un altro, con assunzioni di colleghi sottopagati, entrati in organico (in deroga al CCNL) sulla base di un accordo sindacale a suo tempo rifiutato e non sottoscritto dalla FISAC/CGIL.

Non si può continuare con questo tira e molla, con la rotazione continua delle attività, rimpallate tra Roma, Lecce, Bologna e Torino. La società deve avere una sua struttura ben definita: ogni comparto deve conoscere e gestire tutte lavorazioni di propria pertinenza, con competenze chiare e un corretto dimensionamento degli organici, per essere in grado di gestire autonomamente anche i momenti di "picco".

Insieme per la crescita - l'azienda ha annunciato un nuovo metodo di lavoro (in fase di avvio, anche nella nostra area, su un gruppo di filiali) che prevede riunioni giornaliere ogni mattina, sessioni di "coaching" e l'utilizzo della lavagna elettronica, per "reportare" i risultati conseguiti e analizzare i successi.

Considerazioni - non siamo ancora in possesso di tutte le notizie necessarie per valutare appieno l'impatto che il nuovo modello organizzativo avrà sull'attività lavorativa dei dipendenti del gruppo (altri momenti d'incontro, tra azienda e sindacato, sono in calendario per i prossimi 26 e 27 novembre), tuttavia, già con queste parziali informazioni, si resta piuttosto interdetti.

1) Registriamo, per le filiali retail un generale "appiattimento" del ruolo del gestore, sia per la sempre maggiore irrilevanza dei portafogli gestiti, sia per la scelta di spostare altrove tutta quella fascia di



clientela con esigenze più specifiche (piccole imprese, professionisti, enti no profit, famiglie con investimenti più congrui, ecc.);

2) Le attività di base della clientela più "evoluta" restano, tuttavia, sulle spalle delle vecchie filiali di appartenenza per ciò che riguarda la cassa e l'operatività transazionale, pertanto, mentre le lavorazioni con un basso ritorno economico continuano a "pesare" sulla rete, quelle più interessanti e maggiormente remunerative andranno a beneficio di altri comparti aziendali: questo elemento dovrà essere correttamente considerato quando il management aziendale comincerà a raccontare che, improvvisamente, le filiali retail della banca dei territori non sono più remunerative!

3) Vengono annunciate 150 filiali *100x100 commerciali*; dall'esperienza finora maturata, ricaviamo la certezza che questo tipo di punto operativo, presso l'utenza, non funziona: il 90% delle agenzie operanti senza casse, a distanza di qualche anno, è stato chiuso! Riproporre nuovamente un modello già fallito appare, francamente, incomprensibile.

4) 850 filiali personal "coabiteranno" con altrettante filiali retail. Questo significa che colleghi, operanti sotto lo stesso tetto, lavoreranno per raggiungere obiettivi diversi, coordinati da due direttori diversi: la rappresentazione quotidiana di questo dramma pirandelliano rischia di creare seri problemi agli instabili equilibri delle nostre agenzie. L'eventuale attività fuori sede svolta dai gestori, prima di essere praticata, deve essere correttamente normata nel contratto nazionale di categoria.

5) La scelta di creare 2300 sportelli con operatività di cassa limitata alle 13,00 ci pare poco rispettosa delle esigenze della clientela, costretta, nel pomeriggio, a "migrare", verso altri punti operativi, ed espone le filiali al rischio concreto di perdita di

**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)

<http://www.fisac.it/fisac/siti.asp?>

Lazio

(il sito regionale del Lazio)

rapporti a vantaggio della concorrenza.

In queste agenzie, i colleghi cassieri andranno in pausa pranzo, come da prassi, alle 13,40, mentre il resto del personale farà l'intervallo dalle 13 alle 14. Temiamo che un'applicazione rigida degli orari di pausa pranzo potrebbe causare serie difficoltà a colleghe/i part-time, oltre che alle neomamme che usufruiscono dei permessi giornalieri per l'allattamento. Le varie situazioni dovranno essere gestite caso per caso per consentire ai dipendenti coinvolti (colleghe che, per cause di forza maggiore, rinunciano a parte del proprio salario) di non stravolgere la propria vita, riallocando, quando possibile, i lavoratori su punti operativi vicini e, ove ciò non fosse praticabile, autorizzando gli interessati a svolgere il proprio servizio utilizzando il vecchio orario.

6) Le ultime decisioni sugli orari di cassa, prese dall'azienda, appaiono perlomeno bislacche: per anni le direzioni locali ed i responsabili delle Risorse Umane regionali hanno bollato le richieste avanzate dai colleghi part-time, per effettuare 6 ore di attività continuativa, lavorando anche durante la pausa pranzo, come attentati all'organizzazione del lavoro, oggi è l'azienda stessa che deregolamenta il sistema: si avranno differenti orari di cassa da comune a comune, da punto operativo a punto operativo, col solo risultato di diminuire le ore di servizio prestate e confondere ulteriormente l'utenza che, a seconda dei casi, si troverà ad operare con filiali dotate di casse, oppure no, che fanno pausa pranzo, oppure no, con casse attive fino alle 13, oppure alle 16,15 o prolungate fino alle 19,45: un guazzabuglio già poco

comprensibile per i dipendenti, figurarsi per i clienti. 7) Anche il nuovo modello di lavoro prospettato, con riunioni, incontri, lavagne e dibattiti, lascia alquanto perplessi: l'azienda si comporta come se nelle agenzie fossero impegnati decine e decine di dipendenti, quando, invece, la maggior parte dei punti operativi è composta solo da poche unità di lavoratori, troppo spesso non sufficienti a garantire il servizio.

Nelle filiali si va avanti alla meno peggio, con i colleghi che si danno una mano tra loro, con i gestori che, quando serve, aprono cassa, con i personal che incontrano anche la clientela retail perché, altrimenti, non ci sarebbe nessuno per ascoltarla. Quando e con chi si dovrebbero sviluppare le sessioni, le riunioni, i briefing, le discussioni? Certamente non durante la pausa pranzo. Eventualmente oltre l'orario di lavoro, ma solo riconoscendo agli interessati le maggiorazioni previste per l'attività straordinaria.

Nelle filiali più grandi, in conseguenza dei turni orari, i lavoratori non riescono ad incontrarsi nemmeno col vicino di scrivania; col passaggio dei consulenti dalle filiali tradizionali a quelle personal, gli organici complessivi delle agenzie si ridurranno ancora. Saranno, forse, riunioni *ad personam*?

Per far correre le carrozze (*coaching* deriva dal francese *coche*, che significa appunto "carrozza"), bisogna prima attaccare i cavalli: se mancano, si resta fermi!

In finale – Ai nostri occhi, l'azienda, da un lato sta programmando l'ennesima riduzione dei costi (accorpamento di molti punti operativi e taglio delle indennità di cassa in relazione alla minore attività oraria prestata) dall'altro sta portando avanti un'opera di parcellizzazione del lavoro, con una segmentazione sempre più rigida delle attività e un progressivo "accerchiamento" del lavoratore. Si effettua un finto decentramento ma, in realtà, anche la più piccola deroga su tassi e condizioni resta in capo alle aree, mentre i nuovi direttori (retail e personal), non gestendo alcun potere, diventano solo punto di "snodo" per le pressioni commerciali.

Il nuovo modello presentato è proprio questo: un'efficientissima macchina di pressione che progressivamente sposta la propria azione dal (generico) punto operativo al singolo individuo (assistente, gestore - retail, personal o imprese - direttore), chiamato singolarmente a rispondere degli obiettivi falliti, delle inefficienze rilevate, dei successi mancati!

Il nuovo gestore è "unico", nel senso che è... solo! E da solo verrà sottoposto a monitoraggi costanti, ossessivi, continui.

Rispetto agli obiettivi, inevitabilmente, sarà sempre un passo indietro e, per recuperare, dovrà impegnarsi e correre, correre, sempre correre.

Se l'azienda predispone un così complesso sistema piramidale al solo scopo di monitorare costantemente l'attività del gestore, c'è da pensare che la banca, pur considerando il gestore un elemento centrale nell'attività commerciale, lo ritiene assolutamente inaffidabile e poco



professionale: in fondo è solo un gestore unico e, pertanto, non può crescere!

Ecco che allora, l'incredibile campagna sull'importanza dell'accoglienza, che ci ha angosciato per mesi e mesi, trova la sua ragion d'essere: i dipendenti (autentici buzzurri) non ascoltano, non salutano, non guardano negli occhi, non vanno incontro al cliente che entra, non gli stringono la mano, ma restano stravaccati sulle proprie scrivanie, parlando al telefono per i fatti propri, raccontando barzellette al vicino, o giocando al solitario sul computer.

Ecco che allora, diventa logica, anche, la richiesta dell'ABI (al cui interno, il peso di Intesa Sanpaolo è decisamente notevole), avanzata in sede di rinnovo del contratto di categoria, di **appiattare gli inquadramenti riducendoli da 13 a 6**.

Ecco come, l'interminabile dilatazione dei tempi occorrenti per completare i percorsi professionali in azienda ed il mancato riconoscimento dell'inserimento a "quadro" a fine processo (sostituito da un *ad personam* equivalente), per i gestori *in itinere*, assume un senso.

La strategia comune, tra ABI e Intesa Sanpaolo, si ritrova anche nel tentativo di destrutturare l'area contrattuale trasferendo tutte le attività ricomprese nell'articolo 2 del CCNL sull'articolo 3, rendendo così appaltabili le attività di Intermediazione Mobiliare, Leasing e Factoring, Credito al Consumo, Servizi di Elaborazione Dati, Centro Servizi Amministrativi e Contabili, Gestione Carte e Sistemi di Pagamento, Gestione Immobili.

Se ciò avvenisse, tutti i **colleghi di ISGS e di alcune nostre società prodotto rischierebbero di uscire dal contratto del credito!**

In questo contesto, inoltre, non possono essere dimenticati gli **effetti che le modifiche allo Statuto dei Lavoratori**, presenti all'interno del *job act*, produrranno anche sulla nostra realtà lavorativa relativamente a **controlli a distanza, sottoinquadramenti con riduzione stipendio, licenziamenti senza giustificato motivo**.

Si obietterà che queste problematiche riguarderanno solo i nuovi assunti: crediamo che la sopravvivenza della nostra categoria dipenderà dalla capacità di crescita delle aziende e dalle, conseguenti, nuove assunzioni che potranno derivarne, oltre che dalla tenuta dell'area contrattuale e dello spirito di solidarietà dei dipendenti del credito che dovrà tenere uniti i neoassunti ed i lavoratori anziani, direttori e assistenti, quadri e impiegati, dipendenti della banca dei territori e impiegati delle società prodotto.



Dal 19/1/2015, partirà il nuovo modello organizzativo: per far sì che funzioni solo come metodo di lavoro ed impedire che si trasformi in strumento di pressione commerciale è necessario rinnovare le garanzie del CCNL e scongiurare gli stravolgimenti preannunciati dal *job act*. Per fare questo, gli strumenti a disposizione dei lavoratori sono sempre gli stessi: la resistenza, la manifestazione, lo sciopero e la lotta.

Facciamo in modo di essere tutti presenti ai prossimi appuntamenti, **a cominciare dalla partecipazione allo sciopero generale del 12 dicembre**, e proseguendo col necessario sostegno a tutte le iniziative di lotta che, successivamente, verranno annunciate. ■

Ciao ragazzi, ciao ...

E ... come nella canzone di Celentano, potrei proseguire con "*voglio dirvi che*" ... voglio dirvi che, il prossimo 31/12 terminerà la mia vicenda lavorativa e personale dentro Intesa Sanpaolo.

Vado per tre anni e mezzo in esodo e poi, *spero*, in pensione. La decisione non è stata facile, perché tirare un colpo di spugna su quasi quarant'anni di vita non è mai semplice, però ogni percorso ha una sua inevitabile fine che, puntualmente, è arrivata.

Lascio il lavoro perché voglio tornare ad essere padrone del mio tempo; lascio perché voglio dedicarmi di più alla famiglia che, anche a causa della mia attività sindacale, troppo spesso ho trascurato; lascio anche per un senso etico, in quanto l'accordo sulle uscite volontarie di personale, sottoscritto con l'azienda, fa parte di un impegno complessivo per ridurre il costo del lavoro che deve valere anche per noi sindacalisti.

Non sparisco: resto nel Direttivo della FISAC Lazio fino al prossimo congresso, continuerete a leggermi su "Punto a Capo", ci incontreremo in assemblea, e nelle prossime manifestazioni che, certamente, caratterizzeranno questo *autunno caldo*. A proposito, mi raccomando: il 12 dicembre scioperiamo compatti!

Per tutte le possibili questioni sindacali, potrete tranquillamente interpellare qualsiasi altro membro della nostra struttura: riferimenti e telefoni sono consultabili sul sito FISAC aziendale.

Saluto i tanti amici, colleghi, compagni di lavoro e di sindacato che ho avuto la fortuna di conoscere in tutti questi anni: di ognuno, porto con me il ricordo. Invio a tutti voi sinceri auguri e un grosso "in bocca al lupo". Un abbraccio a tutti. ■

maurizioalimonti@yahoo.it

Roma, Napoli, Brazov:

Il lavoro emigra, i problemi restano

Nei primi giorni di novembre è diventato ufficiale il trasferimento della lavorazione dei pignoramenti dalla ISGS di Napoli a Brazov, in Romania.

Secondo l'azienda, ormai, era impossibile riuscire a smaltire in tempi brevi il troppo lavoro arretrato accumulato.

La decisione di Intesa Sanpaolo, pur con le evidenti distinzioni, è in linea con le iniziative dei più grandi gruppi bancari italiani, da Unicredit a Montepaschi, rispetto alle attività *no core business*, e con i tentativi portati avanti dall'ABI, per marginalizzare le lavorazioni dei centri servizi, fino a favorire l'uscita di queste attività dal perimetro del credito: le conseguenze occupazionali e salariali che queste scelte potrebbero generare, crediamo, siano chiare ed evidenti a tutti.

L'azienda, dunque, anziché creare le condizioni per far funzionare le lavorazioni dentro l'azienda, preferisce spostarle altrove: il fenomeno rischia di ripetersi anche a Roma!

Nella DC Op Conti Correnti - Ufficio Successioni, non si riesce a smaltire l'incredibile quantitativo di lavoro accumulato in questi ultimi mesi (quale è il motivo? Mancata formazione del personale preposto? Incapacità gestionale? Cattiva organizzazione?).

Anche stavolta, la soluzione più semplice sarà trasferire le pratiche da lavorare



in qualche servizio esterno, magari all'estero?

Le questioni sono presenti da tempo: da molto se ne parla ma il problema di una coerente organizzazione del lavoro e di un corretto dimensionamento degli organici non di affronta e non si risolve. Forse è meglio non porsi domande e rimandare nel tempo soluzioni e risposte.

E' quanto accade ogni giorno, nella nostra

sede di Roma, a Via Lamaro 25, non soltanto sui temi del lavoro, ma anche in materia di sicurezza. Le questioni, da troppi mesi segnalate e mai risolte, sono sempre



le stesse: finestre pericolose, vie di fuga ostruite per le troppe scatole d'archivio ammassate su stanze e pianerottoli, mancanza di responsabili di piano, prove di evacuazione non effettuate ...

L'azienda non interviene sui problemi, magari sperando che le soluzioni possano essere trovate da altri ... forse dagli stessi lavoratori. ■

Rsa ISGS Roma



- Punto a Capo -

Redazione:

fabrizio.alberti@intesasnpaolo.com
maurizio.alimonti@yahoo.it
beatrice.barigelli@intesasnpaolo.com
paolo.cirillo@intesasnpaolo.com
silvio.dani@intesasnpaolo.com
stefano.gelsi@intesasnpaolo.com
roberto.gabellotti@intesasnpaolo.com
giancarlo.ilari@intesasnpaolo.com
marco.ramoni@intesasnpaolo.com
marcella.rossi@intesasnpaolo.com
mariapia.zeppleri@intesasnpaolo.com