



Mese di marzo, qualche novità e alcune vecchie questioni sempre attuali... nostro malgrado. Oltre a rimarcare la buona riuscita dello [sciopero di venerdì 12](#), la presente informativa contiene precisazioni in merito ad alcuni degli interrogativi sollevati recentemente dai colleghi.

Piccola novità, questo è un comunicato in cui abbiamo deciso di usare un po' di colore e di fantasia, è un comunicato che si può *leggere oltre le righe*, basta cliccare i links.

Valutazione professionale 2009

Parliamoci chiaro, la valutazione professionale è anzitutto un diritto prima che un dovere; questo per rispondere a quanti sollevano il quesito: ma sono proprio tenuto/a a fare l'autovalutazione?

Nelle aziende meritocratiche dalla valutazione scaturiscono percorsi di carriera e avanzamenti professionali, ... nelle aziende meritocratiche!

Detta invece in maniera più didascalica, i "sistemi di valutazione del personale" sono definiti dall'insieme di metodologie e procedure la cui finalità è misurare a carattere sistematico e in base a criteri omogenei, il rendimento e le caratteristiche professionali di ciascun lavoratore. Nel nostro settore la cornice normativa di tali "sistemi operativi" è il CCNL che ne disciplina i principi generali ([art. 68](#) e [art. 69](#)).

Nelle banche del gruppo Intesa Sanpaolo, i colleghi concorrono direttamente ad effettuare l'autovalutazione delle proprie competenze e comportamenti. Le valutazioni individuali sono successivamente vagliate e confermate - anche modificandone il profilo - dai responsabili delle unità operative o delle strutture di appartenenza dei lavoratori.



Il giudizio finale, espresso in una scala da 1 a 7, scaturisce infine ponderando il solo voto sintetico sui comportamenti con un indice delle prestazioni che tiene conto, per le differenti figure professionali, del grado di raggiungimento degli obiettivi commerciali rilevanti ai fini del sistema d'incentivazione della rete.

Se avete seguito sin qui il ragionamento, o alternativamente se ci avete capito il giusto, fate ora un ultimissimo piccolo sforzo di attenzione: **qualora il giudizio di sintesi risulta essere inferiore a 4, (giudizio negativo) non viene erogato l'eventuale premio aziendale aziendale previsto dal sistema incentivante.**

Cosa si fa in questi casi?

Il lavoratore che ritenga il giudizio professionale complessivo non rispondente alla prestazione da lui svolta può presentare ricorso alla Direzione aziendale entro 15 giorni dalla comunicazione, avvalendosi dell'assistenza dei nostri rappresentanti sindacali.

Sostituzione Direttori

La richiesta più volte sollecitata di individuare chiari riferimenti gerarchici e modalità procedurali per gestire le casistiche quotidiane che vanno oltre le autonomie dei sostituti, rimane lettera morta, generando non poche difficoltà nella rete.

Pur consapevoli dell'esito scontato di un qualsivoglia processo autorizzativo demandato ad un soggetto esterno chiamato a decidere su situazioni contingenti della filiale, nondimeno la nostra richiesta voleva sollevare la sostanziale inadeguatezza della normativa emanata.



E' palese l'intento di svuotare di rilevanza un ruolo che invece meriterebbe riconoscimento e tutela; il comportamento aziendale degli ultimi mesi riguardo alle mancate erogazioni dell'indennità di sostituzione non fa che confermare la nostra interpretazione.

In merito alle suddette **indennità di sostituzione** sottolineiamo con forte disappunto **l'esclusione tra le casistiche rilevanti ai fini dell'indennizzo, le assenze del Direttore per missione, per trasferta all'estero, per permesso donazione sangue, per cumulo giornaliero del permesso orario legge 104.**

Invitiamo pertanto l'azienda a rivedere le sopradette clausole di esclusione che appaiono discriminanti e arbitrarie.

Organici e strategie

Anche nel nostro territorio, autorevoli esponenti locali della Banca scoprono finalmente l'emergenziale carenza di organico, dichiarando fuori dalle segrete stanze,

ovvero in pubblici e ampi consessi lavorativi, la mancanza di oltre 200 risorse sulla "pianta organica ottimale"!

Sempre gli stessi autorevoli esponenti scoprono con preoccupazione i risultati non proprio confortanti di recenti indagini di mercato che certificano - evidentemente in maniera più suggestiva di un comunicato sindacale - il forte arretramento degli indici di soddisfazione della clientela ("[overall satisfaction index](#)"), l'emorragia dell'estinzioni dei conti, la minaccia incombente delle sofferenze e delle perdite sui crediti erogati.

Vi state chiedendo, fatte queste premesse, quale sia l'illuminante scoperta successiva, sempre degli autorevoli esponenti della nostra banca?...udite, udite:



Occorre concentrarsi tutti per raggiungere gli obiettivi di budget, intensificare la frequenza dei contatti proattivi con la clientela, sviluppare sinergie tra differenti segmenti, incrementare il cross selling, "aggredire" le masse poco redditizie, etc, etc...

...un disco rotto? può darsi!

Ferie e gestione del personale

Nell'ipertrofia normativa che ci contraddistingue non ci siamo fatti mancare una nuova policy in materia di fruizione delle ferie, dei permessi e dell'ex festività soppresse.

Al di là di alcuni contenuti fuorvianti, sollecitamente evidenziati dalle nostre segreterie nazionali nel [comunicato del 9 marzo](#), non finisce mai di stupire il tenore generale delle comunicazioni aziendali, sempre "stilisticamente evocative" quando si tratta di questioni che riguardano i dipendenti.

Se nel mondo della "comunicazione che più non comunica", forma ed espressione dicono più dei contenuti, ci pare evidente che ogni occasione è buona per ribadire verticalità delle decisioni, [autorità che non ammette confronto](#), riduzione a vuoto processo amministrativo di quanto invece parla dei bisogni delle persone. Tutto ciò veicolato a quanti dovrebbero porsi in maniera "proattiva" nei confronti dei clienti.

A quando egregi "gestori delle risorse umane" una bella riverniciata linguistica che assimili gli individui che lavorano in quest'azienda, se non proprio a persone almeno al target minimalista di "cliente interno"?

Paragrafo volutamente senza titolo

Siate sinceri, se qualcuno venisse a dirvi che la vostra agenzia è compresa nell'elenco filiali lotto 6, qual'è la prima cosa a cui pensate?

- a) "....." punto esclamativo, sono stato ceduto al Credit Agricole,
- b) siamo la filiale pilota che sperimenta il nuovo modello di sportello totally-absolutely-definitely commerciale,
- c) migro su una nuova piattaforma informatica dove dovrò apprendere daccapo tutte le procedure di lavoro, ma tanto fa nulla che quelle vecchie ancora ciò da impararle.

Nulla di tutto questo! ... possiamo ritenerci dunque fortunati?

Il lotto 6 (...vedi che non siamo i primi) individua le filiali che *nell'ambito di un più generale processo di semplificazione e razionalizzazione dei processi operativi* (e quando si esordisce così già si capisce dove si va a parare...) dovranno estrapolare dall'archivio della documentazione clienti, la contrattualistica inerente la prestazione dei servizi d'investimento (documentazione Mifid), raccoglierla secondo specifiche e dettagliatissime istruzioni e trasmetterla ad una società esterna.

Questa società esterna, la [B.E.E. SOURCING SPA](#) è a sua volta incaricata della conservazione, del riscontro/segnalazione delle anomalie formali e della digitalizzazione dei documenti.

Ora forse siamo stati un pò ingenui, ma relamente ci auspicavamo dall'introduzione della [firma digitale](#) una concreta *semplificazione e razionalizzazione dei processi operativi*, ma evidentemente avevamo nella testa qualcosa di diverso.

Non è come nelle moltiplicazioni: *cambiando l'ordine dei fattori il prodotto non cambia*, la digitalizzazione - al posto della firma digitale - dei documenti già esistenti nelle modalità in cui il processo è stato strutturato, tutto ci appare fuorché una semplificazione e una razionalizzazione, o perlomeno ancora una volta è questione di intendersi sul significato delle parole:

... *semplificazione per chi?*

Firenze, 15 marzo 2010

Il Coordinamento Fisac Gruppo IntesaSanpaolo
Area Toscana Umbria e Firenze e Casse