



FEDERAZIONE ITALIANA SINDACALE ASSICURAZIONI E CREDITO

R.S.A. I.S.G.S. - Back Office Treviso

Back Office di Rete: quale futuro? Una scommessa da vincere.

I “bookmakers” darebbero 1 a 5 le probabilità di sopravvivenza dei Back Office di Rete. Perché? Perché lo scenario è obiettivamente a tinte fosche. La crisi economica e finanziaria del paese, il calo della produzione industriale, degli investimenti, dei consumi sono tutti elementi che si ripercuotono sulle voci reddituali di un grande Gruppo Bancario. E cosa più semplice, naturale, logica è quella di pensare a dei tagli a “entità produttive” di secondo piano, sussidiarie, marginali rispetto al ciclo produttivo primario: raccolta e impieghi. Tutto questo è ancora più facilitato dall’accordo in deroga al CCNL firmato dalle altre sigle: perché pagare dei lavoratori di back office di Rete con stipendi “normali” quando posso far fare lo stesso lavoro ad altri colleghi che costano molto meno, lavorano di più, hanno meno ferie e magari sono anche più giovani? Il taglio può avvenire in diversi modi. Sì, perché l’Azienda che vuole procedere a dei tagli oggi ha, oltre alle motivazioni generali della “crisi”, nuove opportunità, nuovi strumenti, in parte regalati da una parte del sindacato, in parte donati dalla compagine di governo. Il ragionamento dell’azienda è semplice: perché devo tenere in piedi 27 Poli? Perché non accentrare sempre più lavorazioni a Potenza, Lecce, Torino Lugaro, l’Aquila dove mi costa meno? E non dimentichiamoci il Back Office in Romania.

Questo breve quadro tracciato sinteticamente ha spinto le Segreterie di Coordinamento di ISGS a scrivere in data 1 giugno 2010 alle altre sigle perché, giustamente, in quella lettera si invoca la necessità di un’azione nei confronti di ISGS al fine di ottenere “conoscenza puntuale dei piani di sviluppo organizzativo di ISGS che si susseguono in modo molto accelerato”.

Dobbiamo in questa fase *riflettere sul percorso e le motivazioni* che hanno portato l’azienda ad accentrare nei Poli di Back Office il lavoro amministrativo delle filiali e della *tendenza a ulteriori accentramenti*. Dobbiamo riflettere sulle esternalizzazioni di alcune lavorazioni finora attuate e previste dal CCNL in vigore e *sul peso “ambiguo” e “intollerabile” dei picchi di lavoro che partono per Brazov.*

Per un sindacato di lavoratori è doveroso e irrinunciabile confrontarsi con determinazione sulla quantità e sulla qualità dell’occupazione per non arrivare, sconsolatamente, a doversi confrontare sulle conseguenze della disoccupazione. Gli spazi per un’azione rivendicativa sulla **convenienza e la bontà del lavoro svolto dai Poli di Back Office ante-accordo in deroga** ci sono e sono diversi tenendo sempre presenti il “percorso e le motivazioni” con cui l’Azienda ha scelto questa strada.

- 1) Il **“cost/income”**. Sull’altare del “cost/income” è stata sacrificata l’omogeneità e l’unitarietà del lavoro di filiale. Lo scopo era chiaro: togliere lavoratori e lavoro di basso valore aggiunto (vuoi mettere il valore aggiunto derivante della vendita dei prodotti AVA) per rivitalizzare il cost/income delle filiali. Siamo nel 2005. Per attuare l’accentramento delle lavorazioni l’Azienda nel 2005 è partita decisa e pensava solo ad alcuni Poli. Ad esempio, a Treviso i colleghi delle filiali della provincia vengono quasi “deportati” al Back Office di Mestre in un clima pesante e autoritario.
- 2) Il **“ravvedimento”**. L’Azienda nel 2007 raccoglie le sollecitazioni interne (Consiglio di Gestione del 20 febbraio 2007 in tema di “politica ambientale e riduzione della mobilità del personale”) e del sindacato e inverte la tendenza aprendo Poli di Back Office decentrati in tutto il territorio.

- 3) **La territorialità.** Sta funzionando il decentramento dei Poli di Back Office: sia sul fronte del mercato del lavoro interno (passaggio di lavoratori dalla rete al back office e viceversa), sia sul fronte della relazione commerciale (aziende e colleghi delle filiali e dei Centri Corporate hanno riferimenti chiari e luoghi raggiungibili facilmente).
- 4) **La mobilità.** Con 27 Poli si riducono i costi dei dipendenti, i costi dell'azienda e si rispetta la normativa di tipo ambientale che l'Azienda si è data.
- 5) **La gestione del Personale.** Ai Back Office finiscono lavoratori poco "commerciali", lavoratori non giovanissimi, lavoratori demotivati e quadri direttivi esperti (per coordinare) o in esubero nella filiale. La gestione del personale attenta a recuperare sul piano motivazionale i dipendenti usciti dalle filiali, unita alla scelta di collocare i lavoratori in luoghi di lavoro "vicini" alla residenza, realizza delle condizioni ottimali per il recupero e la valorizzazione di professionalità che comunque hanno dalla loro parte esperienza e anni di contatto con la clientela. Una politica del personale così delineata e che definirei "illuminata" ha, secondo me, fatto di questa esperienza un laboratorio positivo di occupazione abbastanza buona e in un clima relativamente "disteso" (rispetto al clima delle filiali).
- 6) **La qualità del lavoro.** Ai Back Office vengono svolte lavorazioni "Italia", di "Estero Transazionale", di "Estero Specialistico". L'utilizzo di personale che avrebbe accettato mal volentieri il trasferimento ad un Back Office lontano dalla propria residenza ha reso possibile la fornitura di servizi, mi permetto di dire, di "eccellenza". Penso all'esperienza che conosco meglio, l'Estero Specialistico del Back Office di Treviso dove elementi formati nei decenni presso le banche di provenienza (Comit- Cariplo- Bav) consente di erogare un servizio a grandi aziende del Nord Est in simbiosi (è la territorialità a cui accennavo in precedenza) con i Gestori del Centro Corporate e Large Corporate che settimanalmente frequentano i locali del Back Office e si scambiano impressioni, hanno incontri e colloqui per gestire al meglio casi, problematiche e opportunità commerciali. Lo stesso è potenzialmente possibile anche per altri comparti di Back Office.
- 7) **Investire sulla qualità del lavoro.** Per il Sindacato diventa prioritario puntare a una riqualificazione del personale dei Back Office incentivando lavorazioni e fasi delle lavorazioni che non siano di tipo "massivo". **Nuove attività accentrabili devono essere accolte positivamente.** Devono, inoltre, tali nuove attività accentrabili poter essere potenzialmente distribuite presso la maggior parte dei Poli di Back Office (non dimentichiamoci che ci sono domande giacenti di colleghi che chiedono di venire ai Poli di Back Office) utilizzando le risorse del mercato del lavoro interno.
- 8) **Margini per un consolidamento delle attività dei Back Office.** I nuovi accentramenti previsti come pratiche di successione, cancellazioni ipotecarie, procedura ammortamento assegni, anticipo fatture, riclassificazione bilanci, attività Domus, apertura conti e censimenti anagrafici della clientela Corporate, completamento accentramento Estero e Tesorerie sono occasioni per consolidare il peso e migliorare la qualità del lavoro dei Back Office.
- 9) **L'Estero Specialistico delle Filiali/Centri Imprese.** E' un ambito ancora non coperto dall'attività Estero Specialistico dei Back Office ma che andrebbe sollecitato o proposto per coprire più efficacemente le esigenze operative che sparuti gruppi di Specialisti Estero (una o due persone) dei Centri/Filiali Imprese devono coprire. E' una sinergia auspicabile sotto diversi punti di vista, gestionali, formativi, economici e di qualità del lavoro.
- 10) **Il ruolo del sindacato.** E' ovvio che i punti sopra elencati per non restare nel limbo del velleitarismo devono vedere il sindacato di ISGS e la Delegazione Trattante impegnati a delineare una strategia rivendicativa fatta di coraggio e di spirito propositivo (che non hanno nulla a che vedere con i diktat del pseudo accordo di Pomigliano). **Cimentarsi sul terreno della flessibilità di orario e/o di mansioni, sul terreno della fungibilità delle mansioni con incentivi collegati può essere un modo per far sì che alcuni propositi non restino**

puro velleitarismo. La sfida è durissima, ma non possiamo “istituzionalmente”, ma soprattutto politicamente chiamarci fuori . I 2579 lavoratori dei Back Office credo abbiano la sensibilità e la necessità di capire cosa sta succedendo e cosa può ancora accadere se non ci si confronta con la realtà che sta modificando equilibri di potere in Azienda (vedi ristrutturazione dei Servizi Centrali) e facendo venire meno alcune certezze. **E' una scommessa da vincere.**

In particolare, va cercato un **confronto serio con l'Azienda in termini di “trasparenza” sulla possibilità di spostare le lavorazioni, anche più volte, nel corso della giornata da un polo all'altro**, in Italia, come in Romania. Inoltre, per cercare di realizzare almeno in parte i propositi sopra elencati, il sindacato deve avanzare una forte richiesta di maggiore e preventiva informazione (sia come Sindacato di ISGS sia come Delegazione Trattante) per **cercare di mantenere a “unità” tutta la filiera produttiva del Gruppo**, cercando anche di far rientrare attività attualmente in outsourcing. Incontro annuale, semestrali, relazioni sindacali, tutto deve essere ricondotto a questo scopo. **La lotta per l'occupazione buona va fatta adesso.**

**R.S.A. Fisac Cgil
Back Office di Treviso**

Treviso, 21 giugno 2010