

## Quando le regole hanno bisogno di una regolata

Da quando nel 2007 si è verificata a tutti gli effetti la fusione fra Intesa e San Paolo, fra i vari problemi si è dovuto affrontare da subito il problema di unificare le normative operative (e quindi non solo quelle contrattuali) esistenti. Sapevamo che ci sarebbe voluto del tempo, ma non immaginavamo un "provvisorio" così lungo, oltretutto aggravato da nuove normative sempre più complesse e sempre più difficili da reperire. Abbiamo più volte denunciato questa situazione nei nostri volantini, ma di recente abbiamo deciso di fare un salto di qualità: un conto è criticare in modo generico il mal funzionamento di alcune procedure aziendali, un altro è entrare nel dettaglio mettendo in rilievo le reali contraddizioni. Così **ad agosto abbiamo fatto uscire una guida normativa per gli operatori di sportello, che oltre a dare strumenti di lavoro pratici ai colleghi, ha messo in luce il perdurare di normative diversificate applicate a ex aziende che non esistono più come tali da oltre un anno.** A quali dobbiamo attenerci quando differiscono? Se un collega di una ex rete viene trasferito nell'altra quali deve osservare? A normativa antiriciclaggio modificata, come mai il testo unico interno e il corso on line sono rimasti invariati?

Sappiamo che il nostro non è l'unico stimolo che l'azienda ha ricevuto (i colleghi è da tempo che lamentano carenze in questo ambito), ma, qualunque sia stata la/le cause, una qualche reazione positiva c'è stata. Ad agosto sono finalmente uscite alcune nuove circolari (nuovo testo unico antiriciclaggio, circolare sull'operatività di cassa e sulla sicurezza fisica) che hanno aggiornato, unificato e ripreso alcuni temi sui quali avevamo evidenziato limiti e contraddizioni. Sappiamo bene che tutto ciò è importante, ma non ancora sufficiente. Tuttavia, visto che il metodo di incalzare continuamente l'azienda sembra che possa portare anche a qualche risultato, abbiamo pensato di continuare. Nel volantino precedente ci siamo spesi molto, e continuiamo a farlo in questo, nel **chiedere una formazione che non sia solo sugli aspetti commerciali, ma anche sulle complesse normative di tipo tecnico.** Le 200 e oltre pagine dell'ultimo "Testo unico" sull'antiriciclaggio, non accompagnate da alcun momento formativo specifico, ne sono uno degli esempi più eclatanti anche se certamente e purtroppo non l'unico (si pensi ad esempio alla sospensione del debito delle PMI non supportata né da informazioni né da regole aziendali chiare).

Ma in questa comunicazione vogliamo soffermarci anche su un aspetto fondamentale che, per un'azienda che dichiara spesso di essere attenta alle regole e alla semplificazione, rimane inspiegabilmente irrisolto: **il motore di ricerca disponibile per reperire la normativa su intranet è assolutamente inefficace.** Trovare una norma senza conoscerne il numero o la data di pubblicazione è semplice quanto vincere al super enalotto. Senza parlare poi delle "famigerate" circolari decadute. In italiano corrente ciò che è decaduto non ha più effetto, in "Intesino" invece è semplicemente in un archivio diverso. Ma vogliamo chiudere questa comunicazione non con una polemica, ma con una proposta (forse non geniale ma pratica e attuabile): **fate riprogettare il motore di ricerca!!!**

**Le normative che devono essere osservate dai colleghi sono numerose e complesse e spesso non sono accompagnate dalla necessaria formazione, che abbiamo chiesto e continueremo a chiedere con forza. Ma il fatto che non siano nemmeno reperibili costituisce veramente il colmo!**

In attesa che l'azienda si decida a fare adeguatamente la propria parte in questo campo, noi continuiamo a fare la nostra e quindi **nei prossimi giorni riceverete la nuova GUIDA PER GLI OPERATORI DI SPORTELLO, aggiornata con le ultime normative pubblicate.**

Torino, 30 settembre 2009

*FISAC/CGIL AREA TORINO, PIEMONTE NORD E VALLE D'AOSTA*  
*INTESASANPAOLO*