

Piano d'impresa e nuovo modello di filiale

Modulo light o futuro senza luce?

di Maurizio Alimonti

Come è noto, già alla fine di quest'anno (interventi legislativi permettendo) si dovrebbero registrare le prime dimissioni dei colleghi che hanno aderito alla proposta aziendale di esodo. Il piano complessivo prevede la fuoriuscita di 5000 lavoratori nei prossimi diciotto mesi e solo 750 assunzioni nel 2013. Partendo da questi numeri, è evidente che le conseguenze sulle varie realtà lavorative all'interno del nostro gruppo non saranno di poco conto.

Dai dati diffusi apprendiamo che, tra i prossimi esodati, ci saranno oltre 500 direttori, oltre 1000 gestori e 500 specialisti.

E' pertanto palese l'esigenza aziendale di intervenire tempestivamente per reintegrare un gran numero di figure professionali, contenendo al minimo il prezzo da pagare in termini di inquadramenti, percorsi professionali e indennità.

Le iniziative datoriali, avviate in questi giorni, su sperimentazione di nuovi orari, progetto 8000, nuovo modello di filiale, agenzie light rappresentano (per l'azienda) la risposta al problema.

E' evidente che le future nuove assunzioni non possono sperare di compensare né in termini quantitativi, né qualitativi le 5000 uscite di colleghi maggiormente "esperti", non possono soprattutto farlo nella situazione di disagio strutturale già oggi esistente nei punti operativi (carenze di organico, carenze formative, ritmi di lavoro esasperati...).

La ricetta aziendale, allora, propone una nuova segmentazione della clientela che

(Continua a pagina 2)

La quarta manovra in un anno, e pagano sempre gli stessi

Sciopero!

Se non ora, quando?

Aumento della benzina, incremento dell'IVA, più anni per la pensione, reintroduzione e inasprimento dell'ICI sulla prima casa ... Il Governo Monti si prepara a far cassa a danno dei soliti noti, tradendo da subito quel principio di equità troppe volte sbandierato durante i giorni di insediamento del nuovo Esecutivo.

La manovra proposta causerà invece un aumento indiscriminato dei prezzi colpendo, quindi, soprattutto le fasce più deboli della popolazione, che vedranno pesantemente ridimensionato il proprio potere di acquisto; pochi interventi (di facciata) su auto di lusso, barche ed elicotteri, quasi niente sui capitali scudati, ignorati i grandi patrimoni, gli evasori, gli immobili ad uso commerciale della Chiesa: ancora una volta si sottraggono risorse alle fasce più bisognose del Paese, per avvantaggiare quelle più abbienti.

In un periodo di forte recessione, come l'attuale, non è tollerabile che il 10% della popolazione (detentore del 45% della ricchezza del Paese) non venga neanche sfiorato dalla manovra, che vengano fatti salvi i privilegi della casta, che si intervenga su mercato del lavoro e pensioni senza confronto con le parti sociali.

Come si può ragionevolmente pensare di offrire maggiori opportunità di lavoro ai giovani, (precari, inoccupati, disoccupati) ritardando fino a 67 anni, e oltre, l'età di pensionamento dei più anziani? Come si può concepire una riforma delle pensioni che supera in



efficientismo il sistema tedesco?

Tutto questo, ancor più che ingiusto, è inaccettabile!

Se non ora, quando? Domenica 11 dicembre, in 20 città italiane, si sono svolte le manifestazioni indette dalle donne contro le iniquità della manovra, perché ancora una volta l'onere maggiore per risanare il Paese pesa sulle spalle delle donne, espulse prima e più ancora dei colleghi uomini dal mondo del lavoro ed enormemente penalizzate dalla riforma pensionistica.

Se non ora, quando? I sindacati del credito hanno indetto uno sciopero unitario per il pomeriggio del 16 dicembre 2011, che per i lavoratori a part-time ed i turnisti è di due ore a fine turno.

Se non ora quando? Cos'altro deve accadere per convincere i più riluttanti che non c'è più tempo, che bisogna agire subito, che è giunto il momento di far sentire la propria voce? Che si può e si deve pretendere una manovra più equa?

Per scongiurare la recessione, per non fare la fine della Grecia, nell'interesse del mondo del lavoro e tuo personale, aderisci anche tu! ■

E inoltre

<i>G. Bertelli: "Nina ti te ricordi"</i> di Paolo Tamagnone	<i>Un cantiere? 100% disagi</i> di Giovanni Cecini
(pag. 4)	(pag. 6)
<i>Prove tecniche di contrizione</i>	<i>Ce n'era veramente bisogno?</i>
(pag. 5)	di Maurizio Catacchini (pag. 7)

Modulo light o futuro senza luce?

(continua da pag. 1)

riduce drasticamente il numero dei clienti "meritevoli" di essere seguiti, trasferendone una porzione consistente "in monte" (oltre il 40%), a carico esclusivo degli assistenti alla clientela. Risultato: portafogli più leggeri per i gestori personal e family (coerentemente indirizzati sulla parte più interessante e remunerativa della propria clientela), rischio scomparsa per numerosi portafogli personal (soprattutto su filiali piccole) per ridotto numero della tipologia dei clienti con recupero di vari gestori sostituiti (da remoto?) dallo *specialista investimenti*, abolizione di alcune figure professionali sulle filiali grandi (coordinatori family, coordinatori personal e small), il raddoppio (a livello nazionale) del numero dei *coordinatori di mercato* e l'introduzione della figura del *coordinatore commerciale* nelle filiali con più di 20 addetti (le ultime due operazioni rappresentano un segnale incontrovertibile dell'intensificarsi della spinta alla vendita).

E ancora:

- *filiali a grappolo*: la pratica dei "gemellaggi" viene istituzionalizzata (è compito della filiale più grande, posta a capo del grappolo, sopperire alle esigenze di personale delle agenzie coordinate); il direttore della agenzia più piccola, di fatto, diventa un responsabile di serie B (senza gestori small e personal, magari anche senza family, con solo 2 o 3 assistenti alla clientela, coordinato oltre che dal responsabile di mercato anche dal collega della filiale più grande);
- il *referente operativo*, nelle grandi filiali, libera il direttore da attività di controllo (ed esercita il suo ruolo anche rispetto alle altre agenzie comprese nel grappolo): il dubbio è che, a livello di punto operativo, si possa replicare quello che già si registra a livello di area, ovvero che le varie strutture aziendali (commerciale, personale, controlli) si disinteressino completamente degli altrui compiti e problemi e insistano (ognuno per le proprie competenze) sui colleghi della rete, pretendendo contemporaneamente risultati commerciali e eccellenza amministrativa, ignorando completamente eventuali problematiche oggettive (la mano destra che non sa cosa fa la sinistra);
- agli assistenti alla clientela, normalmente impegnati nelle attività di cassa, viene richiesta

anche la gestione attiva di un gran numero di clienti: ipotizzare il successo di questa iniziativa commerciale appare obiettivamente difficile, nonostante gli ambiziosi piani formativi approntati (oggi le filiali vanno in sofferenza anche per mezza giornata di incontri sulle polizze RC Auto, e in molti punti operativi è presente un solo assistente). Nelle riunioni sin qui tenute, l'azienda ha precisato che in filiali con più di tre addetti, una risorsa potrebbe essere destinata a tempo pieno alle attività commerciali; nelle agenzie con meno addetti, invece, ogni assistente dedicherà all'attività commerciale il 30% del proprio tempo.

L'operazione avverrà dopo aver effettuato uno specifico percorso formativo: l'assistente si occuperà del contatto telefonico col cliente, della vendita di specifici prodotti a clientela classificata come Giovane e Base, ma anche della vendita degli stessi prodotti a qualsiasi cliente (in assenza del gestore di riferimento), quindi l'assistente (di fatto) svilupperà anche una funzione di supporto nei confronti del gestore.

L'azienda, certamente, sta creando i presupposti per un futuro diverso utilizzo degli assistenti alla clientela (filiali 100% commerciali) ed anche la sperimentazione sulla piazza di Roma di nuovi orari di lavoro va in questa direzione: in tutte le varie articolazioni di orario previste (6x6, prolungamento pomeridiano ecc.) l'attività di cassa si riduce, liberando oggettivamente del tempo, ma poche ore a settimana saranno sufficienti a pianificare un'attività commerciale che dovrebbe riguardare il 45% dei rapporti esistenti (sia pure con l'ausilio di una Conctat Unit)?

- gli *esperti Banca/Assicurazione e Casa*: sono assegnati ad una o più filiali e hanno il compito di sviluppare commercialmente la clientela rispetto ai prodotti di propria pertinenza.

- gli *specialisti investimenti*: rappresentano solo un supporto tecnico, non gestiscono relazioni commerciali, ma possono affiancare il gestore durante la proposta al cliente.

Tutto il progetto fin qui enunciato, rappresentato nelle slides luminose e colorate distribuite dall'azienda, per le dimensioni, l'impatto lavorativo e i tempi brevi in cui dovrà essere realizzato, suscita dubbi e perplessità e necessita in qualche punto di maggiore chiarezza.

Per esempio, cosa si intende quando, relativamente ai gestori personal, nella slide si parla di "offerta e acquisizione di prodotti fuori sede"? E' forse previsto l'intervento di promotori finanziari? Oppure i gestori stessi diverranno promotori?

Quali inquadramenti saranno previsti per le nuove figure individuate di specialisti ed esperti (casa, banca/assicurazione, referente operativo)?

Non si ravvisa nelle nuove filiali a grappolo il pericolo di trasformare, di qui a breve, le agenzie più piccole in qualcosa di molto simile ad uno sportello staccato?

Se l'assistente alla clientela viene sempre più coinvolto in attività commerciali, non sarebbe doveroso chiamarlo "gestore", introducendo necessari ed opportuni percorsi professionali?

In concreto, quali compiti verranno assolti dalla Conctac Unit (semplice contatto telefonico, lavorazione di liste)?



**Una corretta informazione,
le notizie sul mondo del lavoro,
quello che le televisioni non dicono
le trovi solo sui siti della CGIL:**

www.cgil.it

(il sito confederale)

www.fisac.it

(il sito nazionale dei bancari)

www.fisac.it/lazio

(il sito regionale)



Non è, anche qui, latente un possibile attacco all'area contrattuale, con pezzi di lavorazione che escono dalla filiale e vanno a finire da un'altra parte?

Non sarà il caso di definire una volta per tutte e in via risolutiva la dimensione, la struttura, il ruolo, i compiti della Società Consortile che da quando è nata non ha mai trovato pace, sia per stabilire un chiaro progetto di business, sia per rispetto verso i lavoratori che ne fanno parte e che non possono essere trattati come suppellettili e arredi?

Il progetto presentato, nel triennio 2011 - 2013, prevede l'incremento dei ricavi del 18%, la riduzione del 27% degli addetti amministrativi (5800 lavoratori in meno), l'aumento del 14% degli addetti commerciali (più 4200). Questo risultato dovrebbe essere raggiunto, da un lato, ottimizzando i poli di ISGS, dall'altro intervenendo sulle filiali (accorpamenti, 100% commerciale, grappolo, ecc.).

A conclusione dell'operazione, stando ai dati aziendali, si otterrà un recupero di 1400 risorse da ISGS, 980 da strutture centrali e di area, 830 verranno reperite nella banca dei territori grazie al potenziamento e al maggior utilizzo degli ATM; da chiusure, accorpamenti e razionalizzazioni di punti operativi scaturiranno altre 1200 posizioni, e ben 2125 saranno i

recuperi da insaturazione dei portafogli.

Perdonatemi ma ad una prima impressione sembra di assistere ai famosi tagli lineari del bilancio dello Stato dove, partendo dal risultato che si vuole raggiungere, si va a ritroso, sfrondando e tagliando tutto il possibile finché non si arriva a quadrare i conti.

Il piano prevede l'arrivo in bdt di 3600 risorse entro fine 2011, e di queste 450 sono destinate alla macro regione Lazio/Sicilia/Sardegna (le slides ignoravano l'imminente dissolvimento della direzione territoriale).

Nell'ultimo incontro di area, per il Lazio sono state dichiarate 265 uscite per esodi nella Bdt e 78 nella società consortile. Poiché per ISGS non è previsto alcun reintegro del personale (anzi, il progetto aziendale, oltre alla riduzione del personale, prevede un incremento delle lavorazioni del 14%), e prendendo per buoni i numeri del progetto 8000, che registrano nella nostra regione un recupero di 274 risorse (l'azienda ne dichiara 120 già pronte e disponibili per fine anno), dovremmo dedurre che nei prossimi mesi si andrà a realizzare addirittura un surplus di lavoratori (274 contro 265) e pertanto non ci sarà neppure bisogno di nuove assunzioni.

La verità purtroppo è un'altra: i lavoratori da riconvertire fuoriescono dagli stessi punti operativi che domani dovranno presidiare, lasciando completamente sguarnita la rete sportelli. Significa che,

durante i periodi di formazione e considerando anche gli esodi, nelle nostre agenzie verranno a mancare più di 500 persone e che i malcapitati che restano dovranno arrangiarsi alla meno peggio (a pag. 5 l'articolo su quanto accaduto nell'agenzia di Montesacro).

Ormai anche le filiali considerate "grandi" non ce la fanno più. Le varie agenzie sono diventate cantieri sia dal punto di vista materiale (per gli interventi tecnici e le ristrutturazioni in corso) che teorico (portafogli assegnati e rismontati, rapporti continuamente trasferiti infra gruppo per chiusure di agenzie, o cessioni, o spostamenti di gestori).

La copertura delle risorse assenti nei punti operativi più piccoli, demandata alle filiali capofila, appare completamente ingestibile e sarà motivo di ulteriori e inopportune frizioni tra colleghi.

Gli unici effettivi recuperi di personale si registrano là dove i punti operativi vengono chiusi o accorpati ma, in questi casi, c'è poco da stare allegri poiché tali operazioni molto spesso comportano la perdita di clientela. Siamo sinceramente preoccupati per gli sviluppi futuri della vicenda, sia per ciò che concerne il personale in uscita (all'azienda era stato chiesto di procrastinare l'operazione di esodo in considerazione degli imminenti interventi legislativi), sia per le prossime ricadute sui dipendenti in attività. Il progetto aziendale non pare credibile: le attività di cassa rappresentano il principale motivo di frequentazione della filiale da parte della clientela; le nuove articolazioni di orario, in via



di sperimentazione a Roma, restringendo i tempi del servizio di cassa al pubblico, rischiano di disincentivare (anziché incrementare) i rapporti con l'utenza.

Già oggi, nelle filiali 100% commerciali, i colleghi si affannano per alleggerire i disagi e le ritrosie della clientela nei confronti degli ATM evoluti (sostituendo spesso l'utenza nello svolgimento dell'operazione), già oggi dirottare operazioni verso i back office è motivo di discussione allo sportello (il cliente fa la sua fila e pretende una ricevuta immediata, oppure paga un'imposta e vuole essere certo che tutto sia andato a buon fine, ecc.). Ci siamo sempre vantati di essere una banca a 360°, capace di fornire in qualunque momento la giusta soluzione, magari un po' più cara rispetto ad altre sul mercato, ma con un servizio eccellente: che accadrebbe se l'utenza non dovesse più ritenere il servizio da noi offerto di primo livello?

La distanza ormai abissale tra i vertici aziendali e la base operativa viene magnificamente sintetizzata in una delle slide presentate a novembre e riguardanti il nuovo modello. Provo a descriverla: il "Direttore della filiale" incontra il "Coordinatore di mercato" che, stabilite le priorità di intervento, segnala la cosa al "Responsabile di segmento" che, a sua volta, attiva gli "Specialisti".

Alla faccia della semplificazione procedurale!

Se troppe cicale cantano, povere formiche ...■

Nina ti te ricordi ...

*Nina ti te ricordi
quanto che gavemo messo
a andar su 'sto toco de leto
insieme a far a l'amor.*

*Sie ani a far i morosi
a strenserla franco su franco
e mi che sero stanco
ma no te volevo tocar.*

*To mare che brontolava
«Quando che se sposemo»;
el prete che racomandava
che no se doveva pecar.*

*E dopo se semo sposai
che quasi no ghe credeva
te giuro che a mi me pareva
parfin che fusse un pecà.*

*Adesso ti speti un fio
e ancuo la vita xe dura
a volte me ciapa la paura
de aver dopo tanto sbaglià.*

*Amarse no xe no un peccato,
ma ancuo el xe un lusso de pochi
e intanti ti Nina te speti
e mi so disocupà.
E intanto ti Nina te speti
e mi so disocupà.■*

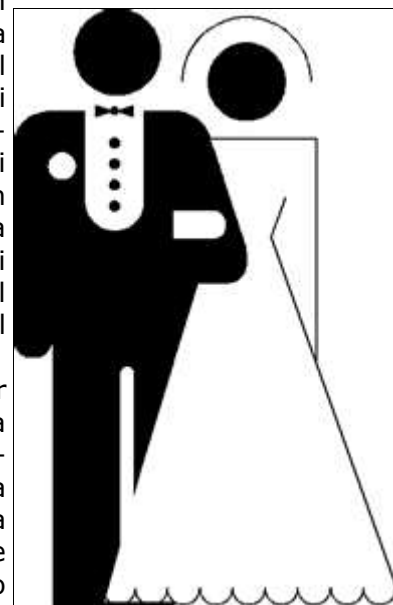
"che gavemo" = ci abbiamo
"sie" = sei
"strenserla franco su franco" =
tirare la cinghia
"ancuo" = oggi
"xe" = è

Gualtiero Bertelli: l'impegno continua

Questa canzone composta nel 1966 è probabilmente il pezzo più famoso di Gualtiero Bertelli, cantautore veneziano nato nel 1944 e fondatore negli anni '60 del Canzoniere Popolare Veneto; il gruppo nacque sulla scia del Nuovo Canzoniere Italiano ed aveva l'obiettivo di creare delle canzoni con contenuti sociali e politici d'attualità in sintonia con il fermento dell'epoca; diventato poi Nuovo Canzoniere Veneto, il gruppo è rimasto attivo sino al 1980.

Bertelli non si è certo fermato a fare il reduce della canzone di protesta: nel 1987 è ritornato a incidere dei dischi solisti aggiudicandosi per "Barche de carta", il premio Tenco per la migliore composizione in dialetto (provate a cercarla su Internet, ne vale la pena) e negli ultimi anni ha ottenuto una certa notorietà collaborando con il giornalista Gian Antonio Stella (autore con Sergio Rizzo del fortunato libro - inchiesta sui politici italiani "La casta") realizzando le musiche per spettacoli teatrali che hanno ottenuto un buon successo. "Nina" è stata incisa da Francesco De Gregori e Giovanna Marini nel disco "Il fischio del vapore" già citato nel mio articolo precedente.

Il testo è semplice ma per niente banale: sembra una sceneggiatura per un film neo-realista, il prete che raccomanda ai fidanzati di non peccare prima del matrimonio (col risultato che allo sposo sembra un peccato anche dopo), crea in maniera



efficace l'atmosfera un po' bigotta di un Veneto prima del boom economico (o di un boom di cui non tutti beneficiano).

Un'altra canzone di Bertelli che ha ottenuto un certo successo è stata "Vedrai com'è bello" interpretata da Bruno Lauzi (era la sigla del programma televisivo "Turno C" dedicato ai problemi del lavoro), con un testo autobiografico sulla vita alla

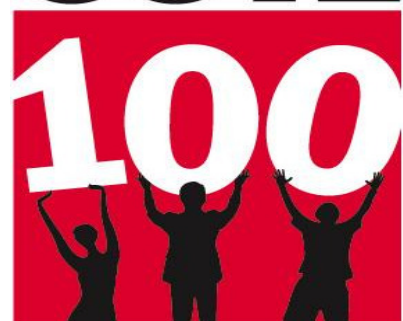
catena di montaggio: "m'hanno detto a quindici anni / di studiare elettrotecnica / è un diploma sicuro / d'avvenire tranquillo, / con quel pezzo di carta / non avrai mai problemi / non avrai mai padroni / avrai sempre il tuo lavoro." Poi il ritornello "vedrai com'è bello / lavorare con piacere / in una fabbrica di sogno / tutta luce e libertà!" Per concludere amaramente negli ultimi versi: "Qui dentro non c'è tempo / non c'è spazio per la gente / qui si marcia con le macchine / e non si parla di libertà". Nella versione di Bruno Lauzi il testo dell'ultimo verso venne modificato stemperandolo in "e ci si perde in libertà".

E' da poco uscito un doppio cd, "Antologia" contenente una scelta di 35 canzoni composte in 47 anni di attività oltre a sei pezzi inediti (due su testo di Michele Serra).

Contattato telefonicamente, Bertelli ha risposto con grande cortesia ad una nostra breve intervista:

D: "La nostra impressione è che i nostri maggiori cantautori abbiano dedicato poco spazio al mondo del lavoro, per

CGIL



**CENT'ANNI
D'ITALIA +5**

CGIL
FISAC

trovare canzoni sul lavoro bisogna rivolgersi alla musica popolare; lei è d'accordo con la nostra tesi?"

R: "Mi pare proprio di sì, se per maggiori si intende quelli che hanno venduto più dischi, goduto di più passaggi televisivi e, quindi, di maggiore popolarità conclamata. Se il giudizio invece è di valore, allora nutro qualche dubbio. Nel senso che autori che personalmente considero tra i "maggiori" hanno ben parlato del mondo del lavoro: Giovanna Marini, Ivan Della Mea, Paolo Pietrangeli e, se crede, ci metta pure Gualtiero Bertelli".

D: "Esistono secondo lei dei musicisti attuali che proseguano in qualche modo la linea della canzone politica?"

R: "Da parecchio tempo nei nostri concerti collettivi ci sono anche dei giovani che, a nostro avviso, propongono canti coerenti con la nostra storia.

Cito per tutti Alessio Lega che due o tre anni fa vinse il premio Tenco con la sua opera prima, ma non è il solo."

D: "Nell'articolo si parla della modifica al testo di "Vedrai com'è bello" nella versione di Bruno Lauzi: come andarono veramente le cose?"

R: "Credo che la modifica l'abbia fatta il responsabile, o i responsabili "politici" della trasmissione. Lauzi no di certo perché non conosceva neanche la canzone intera, ma solo il pezzettino che gli hanno fatto cantare." ■

paolo.tamagnone@intesanpaolo.com

**Tutto quello che riguarda
il contratto di categoria, l'azienda,
il tuo rapporto di lavoro
lo trovi sul nostro sito internet:**

www.fisac.net/wpgisp/

e ora anche su facebook:

www.facebook.com/intesanpaolo.fisac



Le crescenti difficoltà delle filiali romane Prove tecniche di contrizione

L'agenzia di Via Conca d'Oro è una filiale storica, nel panorama romano dell'ex Banca San Paolo, con un elevato numero di clienti e una consistente operatività di sportello.

Negli ultimi diciotto mesi, una buona parte del personale, direttore compreso, è stata avvicinata, con inevitabili disagi per la clientela che non ritrova più, all'interno del punto operativo, il suo abituale interlocutore.

Contemporaneamente l'agenzia ha subito una riduzione di organico, con trasferimenti di colleghi non rimpiazzati, oltre a interventi su rinnovi di part-time (negati), concessioni di mezz'ora per la pausa pranzo (abolite), e la sostituzione del servizio di guardiania della filiale col sistema g.s.s.

Da qualche settimana poi, si registrano preoccupanti tensioni sugli organici, come conseguenza delle assenze per corsi di riconversione nell'ambito dei progetti 8000 e "banca assicurazione", che si sommano alle consuete canoniche assenze per cause oggettive. Assolutamente nulla di nuovo: tutte situazioni perfettamente comuni a

troppe altre realtà lavorative del Lazio.

L'ultimo intervento tecnico, in ordine di tempo, è quello del 29 novembre che ha visto l'installazione dei cash-in cash-out, al posto delle casse tradizionali.

Come tutti sanno, i nuovi dispensatori installati, se da un lato proteggono efficacemente il contante, dall'altro rallentano enormemente lo svolgimento delle operazioni.

Il giorno successivo (fine mese e ultimo per il pagamento dell'acconto IRPEF) la movimentazione alle casse è stata fin da subito sostenuta. La linea di sportello è stata rafforzata da un gestore family che ha aperto cassa, ma una delle nuove postazioni installate, ben presto ha cominciato a manifestare problemi di inceppamento delle banconote. Intorno alla 13, uno dei due bancomat della filiale si è guastato: in meno di un'ora, anche l'altro, preso d'assalto dalla clientela, ha esaurito il contante.

Alla riapertura pomeridiana, la fila di gente davanti agli assistenti era lunghissima. Il cash-in che già dava problemi si è proprio bloccato. Per

FINANZIARIA.
LAVORATORI ALLA CANNA DEL GAS



smaltire la coda, due gestori personal hanno iniziato a passare operazioni che non comportavano movimento di contante (versamenti assegni, pagamento deleghe, ecc.). La collega "assistente alla clientela" a part-time che, da contratto, dovrebbe terminare la propria attività alle 15.25, vista la situazione, è stata costretta a restare fino alle 17,25. Un altro collega, sdraiato per terra, dopo circa un'ora di tentativi infruttuosi, riusciva a rimuovere due banconote, incastrate negli ingranaggi del dispensatore, e a farlo ripartire. Alle 16,42 (orario del giornale di fondo) in cassa veniva passata l'ultima operazione.

Nota finale: l'ultima cliente trattata (come certamente molti altri) ha il conto presso la vicina agenzia di Via Gualterio dove, in via sperimentale dal 28/11, si pratica un diverso orario di lavoro che, guarda caso, non contempla più il servizio di cassa al pomeriggio.

E il direttore del punto operativo? Se l'è scampata! Non era presente in agenzia, impegnato nell'ennesimo (importantissimo?) polo commerciale.

La giornata di ordinaria follia testé raccontata, non rappresenta una eccezione nel variegato panorama romano. Le situazioni di difficoltà, la carenza di organico, la disinvoltura con cui l'azienda si lancia in nuove sperimentazioni, senza neanche ascoltare i pareri, le impressioni, le considerazioni del personale coinvolto (che comunque, stando sul campo, potrebbe avere una diversa consapevolezza rispetto a chi decide nella stanza dei bottoni), la scarsa (o assoluta?) mancanza di informativa nei confronti della clientela, le situazioni non gestite, non programmate, le soluzioni lasciate al caso o, più esattamente, alla buona volontà ed alla grande diligenza dei dipendenti, descrivono la distanza sempre più crescente tra chi opera, agisce e si impegna nei luoghi di lavoro e chi, calcolatrice alla mano, taglia gli organici, disegna e attribuisce i portafogli, sposta lavorazioni, accorpa filiali.

E' una gestione tutta concentrata sull'obiettivo finale che, nell'immediato, non sviluppa efficienza, ma accresce pericolosamente il disagio.■

Un cantiere? 100 % disagi

L'Azienda da oltre un anno ha intrapreso un grosso piano di ristrutturazione delle filiali, basato sull'efficientamento del personale al fine di moltiplicare i profitti. In questa logica, il progetto "100% tempo commerciale" pare uno degli obiettivi più ambiziosi, anche perché comporta investimenti onerosi per lavori di rinnovamento dei locali, oltre a una sorta di rivoluzione copernicana nei rapporti tra dipendenti e clienti, questi ultimi non sempre disponibili a cambiamenti di tale portata. Probabilmente a regime i risultati potranno essere soddisfacenti, tuttavia nel breve e medio periodo le ombre offuscano le luci e l'aggettivo usato - onerosi - non è casuale, se si considerano i numerosi problemi che gravano sui lavoratori.

Il punto di partenza non può che essere il periodo di transizione, in cui si



verifica nei punti operativi interessati una forzata e innaturale coabitazione tra un cantiere e la regolare attività di banca. Non entrando nel merito dei progetti tecnici ed edilizi, che necessitano di competenze specifiche, è interessante e doveroso annotare le forti criticità riscontrate quotidianamente dai colleghi. La carenza di sicurezza è lampante, sia perché la promiscuità in cui si svolgono parallelamente le attività dei carpentieri, degli elettricisti e degli allarmisti con quelle degli impiegati bancari non garantisce né un servizio "sicuro" e certo ai clienti, né un'adeguata protezione dei valori e delle persone che li maneggiano.

La necessità, da parte dell'Azienda, di far procedere i lavori a "banca aperta" comporta quindi non solo disagi di tipo psico-fisico, visto che colleghi e clienti sono soggetti a polveri, rumori e cattivi odori, non tollerabili secondo la legislazione vigente, ma mette in condizione la filiale di non poter garantire spesso i servizi minimi, perché cali di corrente, opere murarie provvisorie e invasioni degli operai in zone aperte al pubblico in orario di sportello, creano intralcio al movimento stesso dei clienti, che accedono nei locali dell'agenzia.

Altro capitolo, che dovrebbe essere preso in serio esame, è quello della sicurezza dei valori: l'andirivieni di operai e tecnici, lo spostamento

**Difendi i tuoi diritti
iscriviti alla FISAC/CGIL**

**più forza al sindacato,
più tutele ai lavoratori.**

CGIL

FISAC



dei materiali per esigenze di cantiere, prosegue anche in orari di chiusura al pubblico; orari e tempi dedicati alle quadrature o al caricamento degli Atm, momenti critici per eccellenza.



Non sempre, a dispetto delle indicazioni dell'Azienda, le due zone (cantiere/filiale aperta) sono divise e distinte. Anzi molto spesso diventano un tutt'uno, comportando il paradosso che, se l'ingresso principale è regolarmente presidiato dal piantonamento predisposto per l'occasione, l'ingresso secondario, dove gli operai entrano ed escono a loro piacimento (avendo in consegna tra l'altro tutte le chiavi della filiale), è incustodito!

Le inevitabili frequenti discussioni, tra colleghi e operai, non possono offrire alcuna valida soluzione al problema più generale, in cui tutti i lavoratori, indipendentemente dal ruolo e dalla dipendenza, sono piuttosto vittime che responsabili di ciò che accade, accusandosi a vicenda di non favorire il proprio specifico lavoro.

Avendo voluto dare un veloce e parziale affresco di quanto direttamente vissuto, anche se sembrerebbe un'utopia pretendere la chiusura temporanea delle filiali oggetto di lavori, è così difficile, quanto meno, sperare che leggi nazionali e norme aziendali possano essere rispettate e fatte rispettare dalle competenti strutture aziendali e di area, preposte alla progettazione e alla realizzazione degli interventi? ■

giovanni.cecini@intesanpaolo.com

**Non accontentarti
della TV di Stato!
Entra in CGILtv:
ascolta la voce dei lavoratori**

www.cgil.it/default.aspx

Ce n'era veramente bisogno?

I provvedimenti poco innovativi dei supertecnici

Finalmente il velo è caduto e la manovra correttiva frutto del brainstorming del Governo dei supertecnici è davanti agli occhi di tutti; certo era necessaria dopo tanti anni di bugie berlusconiane sulla "crisi che non c'è" e sullo "stiamo meglio noi degli altri" ma, guardandola bene, la domanda sorge spontanea, come diceva qualcuno tanti anni fa: c'era bisogno dei supertecnici per progettare una manovra siffatta?

Si doveva rastrellare un congruo numero di miliardi di Euro, si doveva essere equi, si doveva far pagare di più chi aveva avuto profondi benefici negli anni passati, si doveva rilanciare la produttività ... di tutto questo, a parte il "far cassa", si vede ben poco.

La manovra interviene pesantemente sulle pensioni, cambiando nuovamente le regole durante lo svolgimento del gioco, e costringendo tutti gli attuali lavoratori ad allungare il proprio periodo lavorativo anche di diversi anni in cambio di una probabile riduzione di valore delle future pensioni. E' questa una operazione equa?

Inoltre le aziende premono per liberarsi quanto prima di lavoratori "vecchi e costosi" da sostituire con giovani "precari e a buon mercato"... E' equo restare in attività fino ai settanta anni? Questa regola si può

applicare nelle fabbriche, nei cantieri, nelle miniere, alle catene di montaggio?

L'aumento immediato dei carburanti e il prossimo annunciato dell'IVA faranno aumentare il costo della vita in modo vertiginoso, perché è impensabile che la dinamica salariale possa compensarli anche in minima parte, generando così un effetto fortemente depressivo sui consumi, in una fase già di forte recessione. Si continua a non capire che i consumi (e quindi la crescita) si possono sviluppare solo aumentando il potere d'acquisto delle masse e non limitandolo a ricchi e abbienti, del resto ormai in numero sempre più ridotto ma con redditi sempre più alti, con l'effetto tracimante a cascata (di tatcheriana/reaganiana memoria) che ha fallito già miseramente. - A tal proposito vale la pena di ricordare le parole di Henry Ford quando nel 1932, come consigliere di F. D. Roosevelt, disse: "dalla depressione usciremo non vendendo 10.000 Cadillac in più, ma quando un milione di americani potranno comprarsi una Ford T ..." - Purtroppo questa strada



viene puntualmente disattesa dalla manovra annunciata che non ha avuto il coraggio di colpire le lobbies e le rendite di posizione.

Il ritorno della tassa sulla casa, con l'ovvio mantenimento dell'esenzione per i beni di proprietà del Vaticano (non si deve disturbare chi, oltre Tevere, ha già benedetto la nascita del nuovo polo democristiano), la rivalutazione delle rendite catastali, il superbollo su barche e auto di grossa cilindrata e sui depositi titoli e la tassa (non certa perché facilmente attaccabile con ricorsi) sui capitali scudati sembrano dei palliativi per giustificare la mancanza di una patrimoniale che avrebbe colpito chi ha veramente accumulato capitali e li tiene fuori dal circuito produttivo.

La riduzione del contante parte da una base giusta, contrastare l'evasione, ma poi si perde su un limite ancora alto (1.000 €) che permette ancora, in molti casi, ai liberi professionisti di evadere e, alla fine, serve solo ad arricchire le banche che risparmiano sulla gestione dei contanti e guadagnano sull'obbligo di tenere conti e carte.

Un altro regalo alle aziende di credito, il superministro Passera, lo fa concedendo la garanzia statale per sei mesi alle obbligazioni bancarie e un regalone speciale va al cavalier Berlusconi, Primo Ministro uscente, grazie alle frequenze digitali concesse (senza ricorrere ad una vera asta per l'assegnazione, che avrebbe potuto portare 4/5 miliardi nelle casse dello Stato) facendo risparmiare a RAI e, soprattutto, a Mediaset un sacco di soldi.

Mancando completamente di iniziative a favore dello sviluppo, questa manovra potrà generare solo effetti depressivi, facendo ulteriormente lievitare il rapporto deficit/PIL, costituendo così le premesse per nuovi futuri interventi, sempre a carico delle masse, e così via ...

Stiamo tornando indietro di decenni nei diritti acquisiti, soffocati da una società sempre più disuguale e iniqua, governata da un manipolo di lobbisti mascherati da statisti, che fanno e faranno solo i propri interessi.

La sola via di uscita sta nella presa di coscienza delle masse, nella maturazione di una nuova consapevolezza politica, nella trasformazione della "rabbia" in movimento, in grado di condizionare le scelte del Governo, capace anche di mettere paura (la violenza vera non si auspica mai, il grande campione di scacchi Aaron Nimzowich diceva che la minaccia dell'esecuzione di una mossa



è più forte della mossa stessa), affinché si possa riequilibrare, almeno parzialmente, una situazione che oggi pare insostenibile.■

maurizio.catacchini@intesanpaolo.com



Nonostante l'avvicinarsi della stangata finanziaria, le tensioni sociali, le problematiche aziendali, il mancato rinnovo del contratto di categoria e le arrabbiate con le suocere, la redazione del giornale e tutte le RSA del Lazio augurano buone feste ai propri lettori.■

- Punto a Capo -

Redazione:

fabrizio.alberti@intesanpaolo.com
maurizio.alimonti@intesanpaolo.com
massimo.azolini@intesanpaolo.com
paolo.cirillo@intesanpaolo.com
silvio.dani@intesanpaolo.com
paola.fulci@intesanpaolo.com
roberto.gabellotti@intesanpaolo.com
giancarlo.ilari@intesanpaolo.com
marco.ramoni@intesanpaolo.com
giampiero.sacchi@intesanpaolo.com