

Piove!

(continua da pag. 1)

invece, il 24 gennaio scorso, l'azienda ha presentato alle organizzazioni sindacali una richiesta di riduzione dei costi per ulteriori 3 milioni di euro, con almeno 50 esuberanti, in totale disaccordo con quanto in precedenza sottoscritto!

Sul territorio romano, continuano ad essere presenti le contraddizioni che noi tutti viviamo da anni: si continua a parlare di ristrutturazioni in ISGS, ma poi, a dicembre e gennaio, si invitano le filiali a sospendere la trasmissione dei moduli F24 al back office, perché il polo non riesce a smaltire l'arretrato; si continua a portare avanti il progetto di filiali con orario esteso, tra le proteste dei correntisti costretti a subire pesanti code agli sportelli e ad inseguire per settimane il proprio gestore di riferimento prima di riuscirlo ad incontrare; si obbligano i colleghi a consumare entro l'anno le ferie residue, anche se la cosa costringe lo sportello a chiudere ed è causa di un disservizio generalizzato.

Nelle prossime settimane, verranno conclusi gli accorpamenti di filiale già annunciati: spariranno così le agenzie di V.le Alessandrino, Via Filomusi Guelfi e Via Brofferio, con l'inevitabile perdita di un certo numero di rapporti, come sempre avviene in questi casi.

Dopo la parentesi di fine anno, stanno ripartendo alla grande le OPPRESSIONI COMMERCIALI, con budget assegnati ad personam e atteggiamenti intimidatori nei confronti dei gestori: come sempre, l'invito rivolto ai colleghi è di denunciare al sindacato tutti i comportamenti non in linea con la normale educazione, il rispetto della persona, la doverosa cortesia.

I dipendenti della banca dei territori continuano a fronteggiare situazioni di enorme difficoltà, a causa di organici inadeguati, carichi di lavoro pesanti, incombenze amministrative esagerate: il perdurante blocco degli straordinari, che ha permesso ai nostri dirigenti di gloriarsi per i

risparmi di conto economico realizzati, è un sistema iniquo, basato sullo sfruttamento dei lavoratori, costretti a fermarsi fuori orario per completare pratiche e procedure che altrimenti, il giorno dopo, dovrebbero essere reiniziate, o per non incorrere in scadenze che potrebbero generare sanzioni disciplinari. Il blocco degli straordinari non può essere applicato in modo manicheo e solo nella banca dei territori (ci sono strutture centrali dove, se necessario, gli straordinari vengono effettuati). Bisogna chiedere conto a Intesa Sanpaolo della montagna di ore rilevate dagli strumenti elettronici e non pagate, perché non autorizzate!



Dopo un anno di attuazione dell'orario esteso, l'unico risultato concreto conseguito è che le situazioni di difficoltà, un tempo riscontrabili solo nelle agenzie più piccole (3 - 6 risorse) sono ormai diventate storia comune:

nel territorio laziale, salvo casi limitatissimi, tutti i punti operativi denunciano organici insufficienti a garantire la normale attività lavorativa.

Può considerarsi normale, per un cliente, ritrovare la propria agenzia chiusa per un polo commerciale, per la partecipazione di un dipendente ad un corso, per l'assenza di un collega a causa di un banale e programmato turno di ferie?

Si può ipotizzare il superamento delle attuali difficoltà solo ristrutturando la rete filiali con chiusure e accorpamenti di punti operativi, con ulteriori estensioni degli orari, continuando a pressare i colleghi e a negare loro il pagamento delle ore supplementari lavorate?

Piove ancora!

I quartieri periferici romani sono sommersi da un mare d'acqua: Dragoncello, Infernetto, Prima Porta, Ostia, Isola Sacra. Troppa acqua. Impossibile raccogliarla tutta col secchiello ...

Nel bilancio aziendale di Intesa Sanpaolo, al 30/9/2013, per la prima volta le perdite su crediti, pari a 4.031 milioni di euro, superavano il costo del personale (3.626 milioni): fidi in massima parte deliberati a livello di consiglio di amministrazione! Non sarà certo con le commissioni generate dall'attività di filiale che si potrà ovviare a tali scompensi.

Occorre pensare a soluzioni diverse: un "vero" piano industriale, che preveda il rilancio delle attività primarie dell'azienda, basato soprattutto sull'erogazione del credito a famiglie e imprese. E, dopo sette anni difficili, affrontati solo con la riduzione degli organici e il taglio del costo del personale, sarebbe decisamente ora. ■

**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 di categoria)

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

(il sito regionale dei bancari)



Se sette anni vi sembran pochi

Ultima fermata in Via Brofferio

Un settennato è un periodo lungo e allo stesso tempo corto. Secondo i padri costituenti era il tempo adeguato per un Presidente della Repubblica, per svolgere al meglio il suo compito, senza però scadere nella tentazione di divenire un re borghese. La recente rielezione di Giorgio Napolitano ha scardinato questa consuetudine.

Passando ai fatti di casa nostra, il 22 gennaio 2007 (l'attuale inquilino del Quirinale era già in pianta stabile sul Colle più alto), a pochi passi da Piazza Mazzini, apriva una nuova filiale dell'allora Sanpaolo-IMI.

Il capo mercato di Roma dell'epoca, nelle sue profezie (che fanno invidia ai Maya) affermò che sarebbe stato un punto d'eccellenza, all'interno del facoltoso quartiere Prati-Vittoria, per invogliare soprattutto i professionisti ad avere rapporti commerciali con la nostra banca. Nonostante la vicinanza con un'altra filiale, quella di via Settembrini, nasceva così l'agenzia di Roma 94, meglio nota come "Via Brofferio", per non dire "Via Poma", toponimo consegnato tristemente alle cronache dall'ancora oscuro delitto Cesaroni.

Ebbene sono passati solo sette anni e quella stessa filiale, fra poche settimane, chiuderà. Cosa è accaduto in questo lasso di tempo? Semplice, mentre il titolare del Quirinale è ancora e sempre il Presidente Napolitano, nella filiale di Roma 94 si sono succeduti ben sette direttori.

Un altro elemento indicativo è che, al momento dell'apertura, l'organico del punto operativo comprendeva una decina di colleghi, per una buona metà adibiti al "private", proprio con l'obiettivo di invogliare avvocati, commercialisti e notai ad aprire conti, richiedere affidamenti e mutui, portare, a loro volta, presso la banca i loro migliori clienti.

Qualcosa, ovviamente, non funzionò, a partire proprio dal fatto che la fusione con Banca Intesa, mise in ombra i grandi progetti dell'ex capo mercato.

Quest'ultimo, nel giro di pochi mesi, insieme ad un folto gruppo di colleghi Sanpaolini di Roma, tra i quali il direttore di Roma 94, lasciò Intesa Sanpaolo in favore del Credito Artigiano.

Da quel momento in poi, il declino dell'agenzia di Via Brofferio divenne inarrestabile: orfana del direttore, venne privata anche del "piano nobile" del private, riducendo il proprio organico, dopo circa un anno, a solo tre dipendenti.

Quando, finalmente, venne individuato un nuovo collega, capace e ambizioso, per il ruolo di responsabile, un disgraziato incidente in motorino lo mise fuori gioco: nei successivi tre mesi, la filiale poggiò solo sulle forze di 2,5 assistenti alla clientela (due tempi pieni e un part-time), tirando avanti alla meno peggio.

L'ufficio del personale di area, per tutto il tempo, vigilò impassibile sulla situazione e, una volta tornato in salute il direttore, pensò bene di trasferirlo.

Il nuovo responsabile nominato era un collega leggermente "datato". I suoi soli tre mesi di attività in filiale, lo videro assolutamente impegnato nel preparare tutta la documentazione occorrente per presentare la propria domanda di pensione all'INPS,

ma parecchio distratto nella gestione delle normali pratiche bancarie: d'altra parte, lui, da sempre abituato ad operare in strutture grandi, aveva poca dimestichezza con gli ordinari adempimenti quotidiani. In rapida successione, si avvicendarono tre direttrici ma, nonostante le capacità e l'impegno profuso, la filiale era ormai entrata nel limbo: si ventilò la chiusura del punto operativo già nel 2010, sarebbe forse stata la scelta più ragionevole, poi si puntò in un'altra direzione, inserendo l'agenzia nel progetto *filiali 100 % tempo commerciale*.

I lavori di ristrutturazione, che durarono oltre tre mesi, influirono negativamente sull'andamento della filiale: l'attività di sportello si svolgeva, di fatto, all'interno di un cantiere! Alla fine, la montagna partorì il topolino: la "nuova agenzia", operante con tre (molto spesso due) sole risorse, non è mai riuscita a sviluppare il progetto per la quale era stata individuata. Alcuni interventi di ristrutturazione risultarono fatti male (riscaldamento in primis), le aree commerciali mal organizzate, oltre al fatto che i continui avvicendamenti di direttori e l'organico estremamente scarno del punto operativo non favorirono il rapporto con la clientela, ormai stanca e spaesata per non trovare interlocutori di riferimento ma, sempre, facce nuove.

L'occasione mancata di Roma 94 vedrà il suo epilogo a giorni e, considerando che anche la preesistente filiale di via Settembrini è, ormai, da tempo chiusa, bisogna inevitabilmente constatare come il progetto di forte insediamento nel quartiere, ipotizzato sette anni fa, abbia prodotto un risultato assolutamente agli antipodi dall'immaginato: colpa dei colleghi, carenze organizzative o deficienze nelle scelte progettuali?

Nel frattempo sono cambiate due banche, e la concorrenza e gli obiettivi sono sempre più sfidanti. Che ci possiamo fare? Nel mondo moderno, il tempo corre veloce: quel che oggi è il futuro, domani è già il presente, e dopodomani ... è già passato! ■

giovanni.cecini@intesasampaolo.com



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

www.fisac.net/wpgisp/

e ora anche su facebook:

www.facebook.com/intesasampaolo.fisac



Indagine di clima

A dicembre i risultati del sondaggio aziendale

Quanti di noi, leggendo l'invito della banca a partecipare alla periodica indagine di clima, oberati dal lavoro, hanno ignorato la proposta, continuando a svolgere la propria consueta attività? Quanti di noi hanno pensato che la griglia di informazioni preliminari da inserire (fascia d'età, sesso, anzianità, mansioni, dimensioni del punto operativo, ecc.), di fatto, rendono il questionario molto poco anonimo?

Stando ai dati aziendali, hanno risposto all'indagine il 50%, circa, dei dipendenti (4.000 in meno rispetto al 2012). Il campione rappresentato è evidentemente poco omogeneo (le risposte arrivano in percentuale maggiore dagli enti centrali e meno dalla rete filiali), ma i dati, diffusi a dicembre dall'azienda, certamente, qualcosa dicono, soprattutto nel confronto col 2012.

Alla domanda, *sei soddisfatto del tuo lavoro?*, oltre il 56% degli intervistati risponde *poco o niente* (un incremento negativo del 50% circa, rispetto al sondaggio dell'anno precedente). Gli intervistati dichiarano che le poche ragioni di soddisfazione arrivano dai clienti e dai colleghi e non certo dall'azienda; l'organizzazione aziendale è ridotta ai minimi termini; la qualità dei prodotti è scarsa; la formazione insufficiente.

Tra i motivi principali di insoddisfazione, i lavoratori indicano l'eccesso di burocrazia, le pressioni commerciali, gli stipendi modesti ...

Secondo i colleghi, nella scala dei valori devono (o dovrebbero) contare soprattutto il merito, la competenza, la dignità, mentre vengono indicati agli ultimi posti il rapporto con i superiori, il prestigio, la carriera ...

Alla domanda, - cosa ritieni che manchi nel tuo ufficio/filiale? - la risposta più gettonata è *l'organizzazione del lavoro*, seguita dal *riconoscimento del merito* e dalla *formazione*.

Gli intervistati ritengono molto buono lo spirito di collaborazione interno all'ufficio/agenzia, mentre la situazione è assolutamente opposta relativamente ai rapporti tra diverse strutture.

Dal confronto con l'indagine del 2012, emerge che, tra i dipendenti, il sentimento di orgoglio per appartenere ad un grande gruppo bancario diminuisce del 13%, mentre la soddisfazione per il proprio lavoro crolla del 14%. Solo il 9% degli intervistati ritiene che la banca abbia realmente compreso le difficoltà del momento economico attuale e stia coerentemente affrontando i problemi.

Il questionario evidenzia come, secondo il comune sentire, la nostra azienda dimostrerebbe meno rispetto per i dipendenti, in confronto ai propri competitor (dato peggiorato del 10% rispetto ad un anno fa).



Sul progetto banca estesa (ma a mio avviso, sarebbe stato corretto sottoporre l'indagine solo ai colleghi coinvolti), i lavoratori sono convinti che l'iniziativa non produrrà un incremento nel numero dei clienti e non si riuscirà ad offrire un servizio migliore.

Spostando l'analisi sulla clientela, i dipendenti intervistati registrano un alto livello di insoddisfazione tra i clienti (oltre il 55%), imputabile a burocrazia, lentezza delle procedure, costi elevati; le armi considerate vincenti, invece, sono la cortesia, la competenza, l'affidabilità del personale: pertanto, dando per buono il sondaggio, le armi vincenti saremmo noi, le donne e gli uomini di questa azienda che ogni giorno mettono a frutto il proprio impegno, mentre la "zavorra" è rappresentata dall'apparato!

L'ultima domanda, proposta dal questionario, ha per tema i vertici della banca che, in base alle risposte ottenute, risultano nell'ordine: poco convincenti, non rispettosi degli impegni presi, condizionati dal potere politico (anche questi ultimi dati peggiorano di un 10% circa rispetto al sondaggio 2012).

Chissà quali riflessioni avrà sviluppato l'azienda, dopo aver analizzato i dati raccolti attraverso questa indagine? Avrà giudicato i risultati in linea col proprio sentire o molto distanti da esso? Chissà, infine, se riterrà opportuno avviare una azione di riavvicinamento tra i vertici aziendali e la base dei dipendenti, per ricucire un rapporto che, certamente, appare molto deteriorato.

La banca di domani avrà ancora bisogno di dipendenti sereni, motivati, preparati? Sono queste le domande che, dopo sei mesi di relazioni sindacali interrotte, ci piacerebbe rivolgere oggi alla controparte. ■

maurizio.alimonti@intesanpaolo.com

- Punto a Capo -

Redazione:

fabrizio.alberti@intesanpaolo.com
maurizio.alimonti@intesanpaolo.com
beatrice.barigelli@intesanpaolo.com
paolo.cirillo@intesanpaolo.com
silvio.dani@intesanpaolo.com
stefano.gelsi@intesanpaolo.com
roberto.gabellotti@intesanpaolo.com
giancarlo.ilari@intesanpaolo.com
marco.ramoni@intesanpaolo.com
marcella.rossi@intesanpaolo.com