

La banca del sorriso

di Maurizio Alimonti

Iniziata già dal mese di aprile, la campagna mediatica "educatrice", portata avanti dalla banca, ogni settimana, si arricchisce di nuovi capitoli.

Attraverso la mail interna, Intesa Sanpaolo ci istruisce e ci informa in merito alle corrette regole comportamentali, distribuendo a tutti i dipendenti le sue pillole di saggezza e buona educazione.

La nostra azienda, primo gruppo bancario d'Italia, ci invita ad essere cortesi con la clientela, ben educati, a salutare, a sorridere, a porgere la mano ai clienti che incontriamo dentro e fuori i luoghi di lavoro ...

Il sorriso è coinvolgente ed economico: l'informativa aziendale ci dice che col sorriso si impegnano solo 12 muscoli facciali, mentre in una faccia imbronciata ne intervengono 72; la stretta di mano, per essere efficace, deve durare solo 2 o 3 secondi (se durasse di più risulterebbe invadente, anziché generare sicurezza e familiarità, creerebbe imbarazzo)...

A onor del vero, l'atteggiamento paternalistico della banca raggiunge lo scopo che si è prefissato: infatti, fa assolutamente sorridere!

Premesso che gli impiegati della nostra azienda, a larghissima maggioranza, sono titolari di un diploma di scuola media

(Continua a pagina 2)

... tendente al grigio

Riconquistato il tavolo sindacale, ma il CCNL è tutto da scrivere

Sono fissati al 18, 23 e 30 giugno 2014, i prossimi incontri tra ABI e sindacati, per continuare la discussione, avviata lo scorso 28 maggio, sul rinnovo del contratto nazionale.

Avere concordato delle date, per confrontare e dibattere le reciproche posizioni, è certamente un successo, se si tiene conto della situazione da cui si era partiti.

Il 16/9/2013, infatti, con un documento ufficiale firmato ABI, i banchieri italiani annullavano,

disconoscevano, azzeravano il contratto del credito, con tutto l'insieme di regole, garanzie e diritti che esso rappresenta.

L'ABI, apertamente, dichiarava che i lavoratori bancari erano troppi, troppo vecchi e troppo pagati; viceversa apparivano poco motivati, poco professionali e poco aggiornati.

Per correggere questa situazione, che compromette la redditività del settore, secondo l'organizzazione dei banchieri, è necessario sviluppare un intervento immediato per:

- ridurre il costo del lavoro nel suo complesso (quindi abolire inquadramenti, indennità, scatti, welfare, percorsi professionali);

- creare una nuova organizzazione bancaria, introducendo un salario variabile, commisurato ai risultati, riducendo le retribuzioni garantite, sostituendo i consulenti con i promotori.

Quanto accaduto dopo è noto: le affermazioni paradossali dei banchieri italiani (che tra le proprie fila annoverano manager tra i più pagati e i più

(Continua a pagina 3)



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

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



All'interno

ISP educational

(pag. 3) *Imperialismo e globalizzazione*
di M. Catacchini (pag. 4)

La banca del sorriso

(continua da pag. 1)

superiore o di una laurea, sono dotati di una intelligenza media che ha permesso loro di superare varie selezioni prima di essere assunti in ruolo, trattano col pubblico già da svariati anni (visto che, purtroppo, da anni non vengono effettuate nuove assunzioni) e sono, quindi, forniti di un sufficiente livello educativo, siamo ragionevolmente certi che, là dove si riscontrassero condotte maleducate o sguaiate, i vari responsabili preposti sarebbero in grado di intervenire prontamente per correggere o reprimere ogni errato comportamento.

Ma, forse, l'esortazione a sorridere, lanciata dall'azienda, nasce dalla consapevolezza che i propri dipendenti hanno davvero poche ragioni per sentirsi allegri e positivi.

Certamente, non ha voglia di sorridere chi, continuamente, è sottoposto ad estenuanti pressioni commerciali: essere oggetto di minacce, mortificazioni e ingiurie non aiuta a stare sereni.

Le ore di lavoro supplementare, effettuate dalle aree professionali (costrette a ricorrere allo straordinario per gestire i carichi di lavoro e le scadenze incombenti), non retribuite dall'azienda, in quanto "non autorizzate", non facilitano la positività: ritrovarsi con qualche euro in più in busta paga, invece, oltre ad essere un doveroso riconoscimento per l'attività prestata, riuscirebbe, magari, anche a strappare qualche sorriso.

Organici commisurati alle reali esigenze lavorative, con filiali che non vadano in difficoltà ogni volta che un collega è costretto ad assentarsi per corsi di formazione, ferie o malattie, attenuerebbe il senso di solitudine, abbandono, assenza da parte dell'azienda, vissuto quotidianamente da tanti lavoratori, nel chiuso delle

proprie agenzie.

Le incomprensibili decisioni, sulla gestione degli orari nei punti operativi che effettuano l'apertura serale e di sabato, con colleghi presenti in agenzia durante orari "morti" ed assenti nei momenti più caldi della giornata, oltre a non far sorridere i colleghi, costretti a stravolgere la propria vita personale e familiare, fanno decisamente innervosire la clientela, che non esita a manifestare tutto il suo malumore, impegnando molto più dei 72 muscoli sopra richiamati.

Il tentativo, pensato da Intesa Sanpaolo, di migliorare il proprio lifting, puntando sulla faccia pulita dei propri dipendenti, è intelligente e ben organizzato, ma rischia di naufragare per le tante, troppe, impressioni negative che offuscano l'immagine del sistema bancario nel suo insieme: l'oligarchia delle banche, con i propri dirigenti che, sempre più frequentemente, passano dai



consigli di amministrazioni agli incarichi di governo, quasi a sottolineare la supremazia del potere economico rispetto a quello politico; le scandalose retribuzioni dei top-manager, pagati a peso d'oro, con liquidazioni milionarie - denaro che, nell'immaginario collettivo, fuoriesce direttamente dai depositi dei correntisti per riversarsi nelle tasche dei banchieri

italiani -; le inchieste che hanno coinvolto (e coinvolgono) i vertici dei principali gruppi, con indagini sui vari Mussari, Berneschi, Bazoli, che fanno seguito, a qualche anno di distanza, ai processi nei confronti dei Fazio, Geronzi, Unipol, a riprova di un sistema che, col tempo, si modifica ma non migliora, fino alla cronaca di questi ultimi giorni, con accuse di usura, da parte della procura di Trani, ai manager di MPS, Unicredit, BNL e Pop. Di Bari, con la Banca d'Italia coinvolta per responsabilità oggettiva.

E' difficile, in questo contesto, sperare di superare e sconfiggere le diffidenze dell'utenza, semplicemente, puntando tutto sul sorriso, su una buona comunicazione, su una stretta di mano. Alla lunga, comunque, il metodo potrebbe risultare efficace sempreché, beninteso, venga applicato anche all'interno, tra le varie strutture gerarchiche della banca dei territori.

Invitiamo quindi i direttori, i responsabili di mercato, i vari capi e capetti di turno, nella loro relazione quotidiana con colleghi e subalterni, a mettere in atto quanto raccomandato nelle mail

**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)

sull'accoglienza: parlare con pacatezza e non urlare, assumere atteggiamenti concilianti e non da caserma, sorridere e non insultare: contribuire al miglioramento del clima interno può favorire la relazione anche verso la clientela esterna.

E visto che tutti quanti noi lavoriamo per vivere (e non viviamo per lavorare), una felice soluzione alle tante domande di trasferimento, di avvicinamento all'abitazione di residenza, di part-time oggi in sospenso potrebbe rappresentare un ulteriore contributo al miglioramento del clima aziendale.

In ordine di tempo, l'ultimo argomento affrontato nelle lezioni settimanali, tenute dall'azienda, riguarda la "capacità di ascolto": dimostrare di saper praticare tutto quello che viene suggerito e consigliato, accrescerebbe la credibilità aziendale: - *abbiamo due orecchie ed una sola bocca* - recita lo spot - *saper ascoltare è più importante che parlare -!*

A questo punto, dopo due mesi di sermoni, vorremmo vedere dei fatti concreti; dopo tanta demagogia, non ci dispiacerebbe un po' di coerenza: se l'azienda è in grado (come dice)

di ascoltare, sappia anche fornire le giuste risposte, altrimenti, imitando l'atteggiamento pedagogico datoriale, dovremmo malinconicamente convenire che "le chiacchiere stanno a zero" e "tra il dire e il fare, c'è di mezzo il mare".■

maurizio.alimonti@intesasampaolo.com

Intesa Sanpaolo educational

Grande apprezzamento, tra i lavoratori, per le pagine di *bon ton*, rilasciate settimanalmente dall'azienda, a partire dalla seconda quindicina di aprile.

Dopo le lezioni su "la stretta di mano", "il sorriso", "l'accoglienza", "la capacità di ascolto", c'è fermento per conoscere i prossimi argomenti che verranno affrontati.

Voci non confermate ci suggeriscono: "la strizzatina d'occhio", "l'appuntamento" e "lo schiaffo del soldato".

Solo con la qualità, si fa la differenza!■

... tendente al grigio

(continua da pag. 1)

indagati del Paese), tendenti a scaricare le proprie responsabilità e le proprie inefficienze su tutta la categoria, suscitano un vero e proprio moto di protesta e di rabbia tra i lavoratori che si concretizza con la massiccia adesione allo sciopero del 31/10 (92% di partecipazione), a cui segue una campagna d'informazione e di denuncia, portata avanti dalle organizzazioni sindacali con manifestazioni mirate, informativa sui giornali, interviste.

La risposta dei lavoratori ottiene l'effetto sperato: il 20 dicembre le parti si incontrano a Roma e l'ABI è costretta a ritirare la disdetta al contratto.

I primi mesi del 2014 vedono le segreterie nazionali delle varie organizzazioni impegnate nella preparazione della nuova piattaforma, incentrata soprattutto sul rafforzamento dell'area contrattuale; tra aprile e maggio si svolgono le assemblee dei lavoratori, per l'approvazione della stessa; il 28 maggio la piattaforma viene presentata ai banchieri...

E' stata descritta come una "piattaforma a maglie larghe" che, evidentemente, non può prescindere dalla situazione di difficoltà del Paese e del settore: da M. Paschi a B. Marche, da Delta a Fonspa, da TERCAS a Barclays, alle tante BCC in difficoltà e commissariate.

Anche all'interno del nostro gruppo, nell'oasi

più o meno felice rappresentata da Intesa Sanpaolo, non possiamo dimenticare la situazione di Banca Monte Parma, dove è stata aperta una procedura, ai sensi della legge 223, che prevede il licenziamento di 50 dipendenti.

Le dieci assemblee tenute nella provincia di Roma, a cui vanno aggiunte quelle per i colleghi part-time, hanno registrato la partecipazione attenta e vivace di centinaia di lavoratori, nonostante le difficoltà derivanti dall'applicazione degli orari estesi, dall'obbligo all'apertura degli sportelli nei comuni più piccoli, dalle distanze che, nella realtà romana, condizionano pesantemente gli spostamenti. Nella riunione tenuta all'Eur, tutto il tavolo sindacale si è impegnato per una diversa e più capillare articolazione delle prossime riunioni sul territorio.

A beneficio di coloro che non sono riusciti ad essere presenti in assemblea, proviamo brevemente a riepilogare i punti, toccati dalla piattaforma, relativi al nuovo CCNL, che dovrà disciplinare i prossimi quattro anni di attività e di lavoro nella categoria.

La bozza si articola in sei punti.

(continua a pag. 4)



... tendente al grigio

(continua da pag. 3)

- Tutela dell'occupazione

a) Nel 2012, il CCNL ha introdotto il FOC (fondo per l'occupazione), alimentato dai dipendenti del credito attraverso una giornata di lavoro, con compiti di fondo emergenziale, e di solidarietà espansiva e difensiva; oggi chiediamo che venga utilizzato anche per attività di riconversione professionale, per favorire il reinserimento nel settore di tutti i colleghi che perdono il posto di lavoro e sono troppo giovani per la pensione.

b) Un riconoscimento economico per i "tirocini e gli stage gratuiti" introdotti nel settore e un limite al numerico massimo di contratti possibili, rispetto agli organici.

c) Maggiore informativa su consulenze esterne e appalti, con riferimento sia alle attività appaltabili, sia ai periodi di durata ed ai costi.

- Area contrattuale

a) Allargamento dell'area contrattuale a tutti i soggetti e a tutte le attività sottoposte a vigilanza della Banca d'Italia e/o della CONSOB.

b) Rispetto dei piani industriali annunciati, relativamente al periodo di vigenza indicato (non devono essere attivati interventi di ristrutturazione non contemplati dal piano presentato).

c) Allungamento dei giorni previsti dal CCNL relativamente alle procedure per appalti, esternalizzazioni, cessioni di attività, distacchi di lavoratori, sia a livello di singola azienda che di gruppo.

- Contrattazione di secondo livello

a) I contratti integrativi non possono modificare in peggio le norme del CCNL o addirittura le leggi sul lavoro.

b) Disciplinare il *Premio di Risultato*, individuando l'ammontare complessivo e i criteri di ripartizione (una base uguale per tutti, una parte collegata agli obiettivi), superando l'attuale irrazionalità e discrezionalità dei salari incentivanti.

c) Introdurre nel CCNL un articolo specifico contro le pressioni commerciali.

d) Disciplinare le nuove figure professionali, aggiornando le declaratorie sulle mansioni e gli inquadramenti corrispondenti, prevedendo percorsi formativi, la cui fruizione dovrà essere certificata (diventando così un vero e proprio curriculum professionale).

- Tutela dei rischi professionali

a) Tutelare anche i rischi amministrativi (antiriciclaggio, usura, privacy, MIFID), ponendo sanzioni e oneri a carico della banca (e non del singolo lavoratore), con eventuali spese legali a carico delle aziende.

b) Intervenire sulla formazione degli addetti interessati, curando non soltanto l'aggiornamento ma anche le modalità di fruizione (privilegiando l'attività in aula, rispetto all'autoistruzione).

- Conciliazione dei tempi di vita e lavoro

a) Prevedere un pacchetto aggiuntivo di banca ore, sia a favore dei genitori con figli fino a 24 mesi, sia per attività di assistenza in caso di gravi situazioni familiari.

b) Innalzare, a livello contrattuale, dal 10 al 20%, la percentuale di colleghi che può richiedere un contratto part time, rispetto agli organici complessivi dell'azienda.

c) Introdurre la possibilità di richiedere un anno di aspettativa retribuita, con un salario pari all'80% dello stipendio base, da recuperare poi, in ragione del 20% annuo, nei quattro anni di lavoro successivi.

d) Tre giorni di congedo per paternità, in caso di nascita di un figlio.

- Parte economica

a) Recupero del differenziale inflattivo 2012 - 2014, pari all'1,40%.

b) Aumento retributivo, sulla base dell'inflazione prevista da luglio 2014 a giugno 2017, pari al 4,65%.

Aumento complessivo, a regime, del 6,05% nel triennio, pari a 175 euro mensili calcolati sulla figura media (3A 4L).



**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/intesasanpaolo.fisac

Questa la piattaforma approvata dai lavoratori nelle assemblee, base di partenza per la discussione con le controparti.

Si era iniziato con dei segnali assolutamente neri, ora leggermente mitigati e tendenti al grigio. Abbiamo riconquistato il tavolo per le trattative, ma l'accordo finale è ancora tremendamente lontano.

Aspettiamoci nuovi momenti vertenziali e ... teniamoci pronti.■

Imperialismo e globalizzazione

Dare ai ricchi e derubare i poveri

Quelli come me, che erano ragazzi negli anni '70, certo ricordano le grandi manifestazioni del secolo scorso contro l'imperialismo.

Ormai, da più di vent'anni, ci viene raccontato che l'imperialismo è morto, ma è proprio così?

L'imperialismo si sviluppò come nuovo colonialismo tra il 1870 e il 1914 e consisteva nell'azione dei governi, tesa a imporre la propria egemonia su altri paesi, per sfruttarli dal punto di vista economico, assumendo il pieno controllo monopolistico di fonti energetiche ed esportazioni, soprattutto di capitali.

L'imperialismo divise il mondo in quella che è ancora oggi la grande spaccatura del pianeta: nazioni ricche e nazioni povere.

Se è finito ormai da tempo, perché dunque, ancora oggi, esiste il terzo mondo?

Come mai questi popoli non sono ancora riusciti a costruire una economia propria?

La verità è che l'imperialismo non è mai defunto ha solo cambiato faccia. Chi indirizza gli andamenti

economici delle nostre società moderne lo ha, semplicemente, camuffato con la veste del *Liberismo*, spacciandolo per progresso, civiltà, e ciclo dell'evoluzione umana e umanitaria: insomma, una colossale menzogna!

Il sistema che questi soggetti hanno escogitato per poter sfruttare le masse è complesso: la politica imperialista si è evoluta ed affinata, trasformandosi nella famosa e famigerata *globalizzazione*.

Per far luce su questo argomento è necessario comprendere il sistema economico in cui le nazioni più sviluppate della terra hanno deciso di vivere: il "*Capitalismo consumistico*".

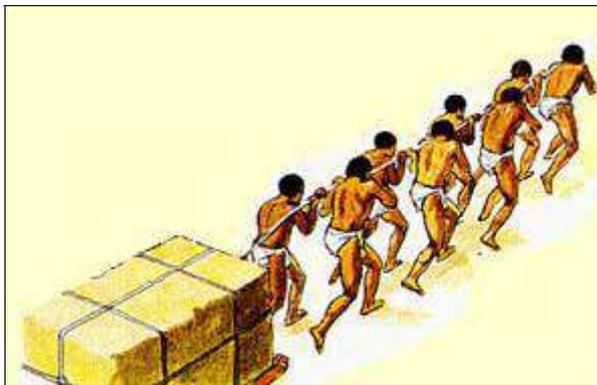
Questo sistema, basato sulla libera iniziativa privata nel libero mercato, ha come carburante il profitto (ultimamente il capo di Confindustria, Squinzi, ha dichiarato che non deve essere demonizzato), ovvero, il guadagno espresso in denaro.

Gli Imprenditori, per poter conseguire questo profitto devono investire il loro Capitale (ovvero costruire fabbriche, comprare mano d'opera, sfruttare a pieno regime ecc... ecc...) per poi produrre un bene da immettere sul mercato. Una volta venduto, questo bene genererà

capitale. Una minima parte di questo servirà per coprire le spese utilizzate per la produzione. Un'altra parte, più consistente, sarà il guadagno dell'imprenditore-investigatore: ossia, il profitto.

L'impronta tipica dell'imperialismo è la disuguaglianza sociale: una piccola parte della popolazione ha la proprietà di quasi tutta la ricchezza e del potere politico, mentre la stragrande maggioranza non fa altro che servire i ricchi e i potenti col proprio lavoro.

L'economia dei paesi ricchi di oggi si basa sullo sfruttamento: le risorse minerarie dell'Africa, dell'America Latina e dell'Asia vengono a costare un decimo di quello che sarebbe il loro valore reale, grazie alla corruzione, all'indebitamento, all'imposizione della



svalutazione delle monete ai paesi poveri, e all'uso della forza tramite l'esercito o i servizi segreti per instaurare regimi amichevoli. In questo modo le industrie possono

guadagnare ulteriormente, utilizzando il lavoro sottopagato di cinesi, indiani, thailandesi, malesi, serbi, ucraini o rumeni grazie alla delocalizzazione.

Senza questi sistemi, noi, *primo mondo*, vivremmo una situazione decisamente peggiore dell'attuale "grande crisi economica": l'economia occidentale sarebbe crollata più o meno nello stesso momento in cui crollò quella sovietica.

Quali sono le conseguenze a lungo termine di un sistema imperialista e criminale?

Se chi comanda è sempre più egoista e al di fuori del mondo, e non si rende conto che le cose stanno precipitando e continua a generare



Passato



Presente

nuovo denaro, in gran parte da speculazioni finanziarie, il risultato inevitabile sarà il crollo logico e naturale di tutto il Sistema.

Per capire, potrebbe essere utile un paragone con quello che accadde nel V secolo d.C. all'Impero Romano; quando i barbari divennero sempre più pressanti ai confini dell'Impero, questo avrebbe anche potuto cercare di reagire e combatterli, ma i grandi proprietari terrieri e i mercanti, che costituivano il nucleo economico dello stato, preferirono non farlo, perché ciò avrebbe significato dovere pagare più tasse per finanziare gli sforzi bellici, rischiando razzie che avrebbero potuto rovinare i loro affari.

Si può fare un parallelo tra gli imprenditori del V secolo e i banchieri e le grandi società dell'economia moderna: continuano a succhiare sangue allo stato con esenzioni fiscali, leggi a loro favore, guerre combattute per fare i loro interessi, soldi alle banche per coprire le conseguenze dei propri errori e della propria ingordigia. Per far questo, gli Stati devono ridurre la spesa pubblica e i servizi ai cittadini e privatizzare i beni del demanio. Tuttavia, gli effetti di questi interventi causano un indebolimento complessivo dello Stato, che, nel momento in cui dovrà dimostrare la sua capacità di tenuta, non ne sarà capace.

Un sistema che non si cura dei danni che provoca ai più deboli (non solo i semplici poveri, ma ormai tutti coloro che si sono indebitati, fino al collo, per mantenere invariato il proprio insostenibile tenore di vita, nei paesi occidentali, o i popoli sfruttati nel resto del mondo, strangolati dalla contaminazione ambientale e alimentare), oltre a non poter sviluppare una società felice, non sarà assolutamente in grado di durare.

La crescita imperiosa degli Stati Uniti negli ultimi 100 anni, l'imposizione del mercato e del modello occidentale a Cina e Giappone, la migrazione di enormi masse di uomini, sono le caratteristiche più macroscopiche dell'imperialismo.

Queste migrazioni sono abilmente programmate, sulla base di analisi costi-benefici sulle risorse, sullo sfruttamento degli esseri umani e sulla produzione/vendita delle merci di largo consumo.

Tornando al secolo scorso e a un'ideologia ormai desueta, Lenin faceva coincidere l'imperialismo con la fase suprema del capitalismo: non si tratterebbe di una semplice congiuntura (come invece alcuni economisti sostengono), ma propriamente dell'espressione più efficace della natura più profonda di questo modello economico. Dal punto di vista di Lenin si sovrappone in questo punto l'apice della potenza del capitalismo e il germe della crisi



che, facendone esplodere limiti e contraddizioni, ne determinerà inevitabilmente la fine.

Su questa messianica considerazione di Lenin, ritorniamo al presente per qualche ulteriore riflessione.

I vari governi, che negli ultimi anni si sono alternati alla guida del Paese, hanno prodotto diversi interventi legislativi tendenti ad aumentare la flessibilità (in entrata e in uscita) nel mondo del lavoro ma, viene naturale domandarsi: la flessibilità assoluta del mercato, il maggior sfruttamento, i maggiori profitti dei padroni riusciranno a creare maggiore occupazione?

I dati rilevati dagli osservatori economici, di differente orientamento politico, dimostrano che è vero il contrario.

Il solo effetto di questi provvedimenti è quello di deprimere i diritti dei lavoratori; accendere la concorrenza sui mercati mediante la diminuzione del costo delle merci, aumentare i profitti a tutto danno dei lavoratori e dei loro salari, introdurre precarietà nel rapporto di lavoro, deprimere il mercato interno, accentuando una politica recessiva che a sua volta deprime l'occupazione, ma fa tanto piacere al capitale finanziario che vede così crescere a dismisura le sue ricchezze, esacerbando la disegualianza sociale sono provvedimenti che producono effetti di segno esattamente opposto agli obiettivi dichiarati.

Quindi, come diceva qualcuno tempo fa, la domanda sorge spontanea: perché si deve andare avanti con questo modello economico, chiaramente fallimentare per oltre il 90% dell'umanità e non si percorrono, invece, nuove strade?■

maurizio.catacchini@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