

**CGIL****FISAC**

# SPAZIO LIBERO

GIORNALE FISAC CGIL DEL BANCO DI NAPOLI



NUOVA SERIE - NUMERO 16 - FEBBRAIO 2017

## IL PROTOCOLLO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

### SOMMARIO:

Il Protocollo per lo Sviluppo Sostenibile del Gruppo Intesa SanPaolo 1

Pensionamento Volontario ed Incentivato 2

Nuove Modalità Sperimentali di Assunzione e Prestazione Lavorativa 3-5

Part Time 'Agevolato' al Pensionamento 6

Iniziative di Conciliazione tempi di vita e lavoro 7

Filiali, i problemi da risolvere nel 2017 8

Conti, Prestiti e Carte: da maggio anche in Tabaccheria 9

Vox Populi 10

Nei giorni scorsi è stato firmato il protocollo per lo sviluppo sostenibile del nostro Gruppo. La complessa trattativa, durata oltre due mesi, ha toccato tematiche legate ai cambiamenti in atto nella società e nel settore.

L'accordo prevede il pensionamento volontario ed incentivato per i colleghi che maturano il diritto alla pensione entro la fine 2018. Ci saranno 150 nuove assunzioni per la rete, con particolare attenzione al Mezzogiorno ed alle aree più svantaggiate del paese, ed ulteriori assunzioni a fronte del tempo di lavoro che si libererà per l'adesione volontaria al "part time agevolato" da parte dei colleghi più prossimi alla pensione; è un risultato importante in una fase in cui la maggior parte delle assunzioni sono avvenute al nord.

L'accordo introduce anche nuove opportunità, volontarie, per i colleghi che si sono visti allungare la vita lavorativa, senza penalizzare gli altri.

La parte più complicata del confronto ha riguardato il progetto aziendale di introdurre sperimentalmente una

nuova tipologia di rapporto di lavoro che, per la prima volta, vedrà coesistere in capo al medesimo lavoratore un contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato part time ed un contratto di lavoro autonomo come promotore finanziario. Il serrato confronto ha consentito di acquisire una serie di garanzie per sterilizzare i rischi oggettivamente insiti in questa innovazione contrattuale: l'accordo prevede, infatti, una sperimentazione per un dato periodo di tempo su numeri limitati, senza ricadute sui lavoratori in servizio salvo la possibilità per un numero molto piccolo di questi ultimi di aderire volontariamente alla stessa sperimentazione. E' prevista la stabilizzazione a tempo piena a richiesta per i promotori esterni che verranno assunti con questa tipologia contrattuale, mentre per i lavoratori interni che aderiranno alla sperimentazione il ritorno a full time sarà automatico.

Sono previsti incontri di verifica sullo stato di attuazione del protocollo e dei risultati

della nuova modalità; grazie alle garanzie costruite nei due mesi di trattativa, il segno della sperimentazione non è certo l'aumento della precarietà, ma la ricerca di nuovi ricavi.

L'accordo è coerente anche con le coordinate dell'elaborazione sindacale sul nuovo modello di banca, che ritiene necessario un riposizionamento del settore su nuovi mestieri e nuove fonti di ricavi per mantenere occupazione e livelli retributivi.

In questo caso si tratta di dotare anche la BdT di un ulteriore canale distributivo, complementare a quelli esistenti, per presidiare il segmento *affluent*, che predilige un approccio più flessibile e personalizzato.

Il ruolo del sindacato, in questa fase di intense trasformazioni, non è certo quello di opporsi al cambiamento, ma di negoziare delle garanzie che consentano ai colleghi di affrontare in sicurezza le riorganizzazioni imposte dai mutamenti del mercato.

Solo così il cambiamento non diventa precarietà.

**CGIL****FISAC**

Difendi i tuoi diritti  
Iscriviti alla FISAC/CGIL  
Più forza al Sindacato,  
Più tutele ai lavoratori

## PENSIONAMENTO VOLONTARIO E INCENTIVATO

L'Azienda ha accolto la richiesta sindacale di riprendere l'incentivazione al pensionamento volontario.

La platea interessata è il personale che maturerà il requisito pensionistico entro il 31 dicembre 2018, comprese le colleghe che eserciteranno "l'opzione donna" (ricordiamo che in base all'ultima Legge di Stabilità possono richiedere il pensionamento con l'opzione donna le colleghe che hanno maturato i requisiti previsti - 35 anni di contribuzione e 57 anni di età - entro il 31 dicembre 2015).

Rimane confermata l'incentivazione già prevista in passato, pari al 75% della Retribuzione Annuale Lorda (RAL), erogata a titolo di trattamento aggiuntivo al TFR (quindi con l'applicazione della tassazione separata Irpef).

Abbiamo anche ottenuto che l'incentivazione sia confermata anche ai colleghi già cessati a decorrere dal 30 novembre 2016.

Si potrà aderire all'offerta, in modo volontario ed irrevocabile, semplicemente utilizzando l'apposito modulo allegato alla circolare aziendale in corso di emana-

zione; sarà successivamente cura dell'Azienda verificare la validità dei requisiti del collega, che verrà in seguito ricontattato.

Le modalità previste sono:

- nel caso in cui il requisito sia stato già maturato, l'adesione dovrà pervenire entro il 24 febbraio 2017 e la cessazione dal servizio avverrà il 31 marzo 2017;

- nel caso in cui il requisito maturi successivamente al 1/2/2017, data di stipula del Protocollo, l'adesione dovrà pervenire entro il 30 aprile 2017 e la cessazione dal servizio avverrà l'ultimo giorno del mese precedente alla decorrenza del trattamento pensionistico.

In ogni caso occorrerà in

seguito procedere alla sottoscrizione di un Verbale di Conciliazione individuale in sede ABI, in modo da attestare la risoluzione volontaria del rapporto di lavoro alla data indicata

In base ai dati previdenziali in possesso dell'Azienda, i colleghi interessati sono complessivamente 1.445, escluso ovviamente il personale che ha già aderito ai precedenti accordi per uscite incentivate ed è in attesa della cessazione del rapporto di lavoro alla maturazione del requisito.



## NUOVE MODALITÀ SPERIMENTALI DI ASSUNZIONI E PRESTAZIONE LAVORATIVA

Abbiamo richiesto unitariamente di attivare nuove assunzioni anche per la Rete, che da anni subisce solo di processi di accorpamento di filiali. L'Azienda ha comunicato che, nell'ambito del territorio commerciale Personal di BdT, intende ricercare personale già iscritto all'Albo dei promotori finanziari, con l'obiettivo di acquisire nuova clientela e nuove masse gestite, in coerenza con il Piano Industriale.

Il Protocollo ha definito la possibilità di sperimentare nel biennio 2017/2018 una nuova forma di prestazione lavorativa, nella quale si costituiscono in capo al medesimo lavoratore due rapporti di lavoro: 1) un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e a tempo parziale e 2) un contratto di lavoro autonomo.

Questi contratti saranno paralleli e distinti l'uno rispetto all'altro e saranno assoggettati alla disciplina legale e contrattuale di riferimento, con le previsioni integrative previste nel Protocollo stesso.

Le assunzioni di tale personale già iscritto all'Albo dei promotori finanziari avverrà quindi con questa modalità.

Il contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato sarà a part time verticale, di 2 o 3 giorni la settimana, con inquadramento nella 3a Area 1° livello.

Il lavoratore sarà destinatario sia del CCNL di settore che della complessiva normativa del Contratto di Secondo Livello di Gruppo.

Relativamente al livello retributivo di inserimento professionale previsto dal CCNL (salario di ingresso con riduzione del 10%) si è stabilito di riconoscere a questi colleghi, limitatamente al periodo di coesistenza del rapporto di lavoro autonomo, un assegno *ad personam* di importo pari alla riduzione prevista contrattualmente.

Al momento dell'assunzione, l'Azienda gli offrirà un contratto monomandatario di mandato o di agenzia (la tipologia di contratto e tutti gli aspetti regolatori del contratto, comprese le provvigioni, saranno illustrate alle OO.SS. entro marzo e comunque prima dell'applicazione), per un periodo iniziale non superiore a due anni, richiedendo la sottoscrizione di un patto di non concorrenza post-contrattuale.

Al fine di evitare commistioni fra i due rapporti di lavoro che ne comprometterebbero la validità giuridica, l'attività di lavoro autonomo sarà sottoposta ai seguenti vincoli:

- dipendenza dal Direttore di Area e non dal Direttore di filiale,
- svolgimento dell'attività al di fuori dell'orario di servizio a tempo parziale (orari chiaramente separati),
- strumenti e utenze di accesso ai sistemi informativi distinti,
- accesso ai sistemi informativi connessi al profilo da consulente inibito durante la fascia oraria coincidente con l'orario di lavoro da dipendente (e viceversa),
- divieto di svolgere attività nei periodi di malattia/ infortunio intervenuti nell'ambito del periodo di lavoro subordinato,
- compenso a provvigioni per l'attività svolta come consulente finanziario, mentre l'attività svolta in filiale è retribuita esclusivamente come lavoratore subordinato, anche se si riferisce a clienti ricompresi nel suo portafoglio.

Oltre all'applicazione di tutte le previsioni in materia di

(segue: NUOVE MODALITÀ SPERIMENTALI DI ASSUNZIONI E PRESTAZIONE LAVORATIVA)

previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa e condizioni agevolate conseguente al parallelo rapporto di lavoro subalterno, abbiamo ottenuto delle importanti tutele che non erano previste in caso di lavoro autonomo, in tema di:

- maternità, malattia e infortunio: in caso di sospensione dell'attività per maternità o assenze per malattia/infortunio superiori a 60 giorni, verrà corrisposto, per un massimo di 5 mesi, un anticipo delle provvigioni pari al 20% di quanto erogato nell'ultimo mese, che l'Azienda si riserva di recuperare in caso di risoluzione del rapporto di lavoro autonomo.

- Infortuni: l'Azienda si fa carico della metà della franchigia prevista dalla polizza infortuni extra-professionali in caso di sinistro, considerando sempre extra-professionali gli eventi occorsi al di fuori del tempo di lavoro subordinato

Abbiamo fortemente richiesto come FISAC/CGIL nel corso di tutto il confronto, fino al suo ottenimento, la definizione di una norma che annullasse gli elementi di precarietà insiti nella proposta aziendale.

Abbiamo definito che il la-

voratore assunto con queste caratteristiche, alla fine del primo biennio di mandato, possa esercitare il diritto di trasformare a tempo pieno il rapporto di lavoro attivato come part time, cessando contestualmente il contratto di lavoro autonomo.

L'Azienda ha 9 mesi di tempo (nel corso dei quali continua la situazione preesistente) per proporre l'inserimento a tempo pieno in una posizione professionale ed un ambito geografico definito, che deve rientrare nella regione di assunzione o al massimo nelle regioni limitrofe. La nuova assegnazione non viene considerata, ai fini delle normative in essere, un trasferimento d'ufficio.

Con la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno, cesserà l'erogazione dell'assegno *ad personam*, ripristinando le previsioni dell'art 46 del CCNL. La sperimentazione di questa nuova forma di prestazione lavorativa scadrà il 31 dicembre 2018, in linea anche con la scadenza del Contratto Nazionale e dovrà avere uno stretto collegamento alle risultanze del Cantiere di lavoro sugli inquadramenti e alla Commissione sui Promotori finanziari previste dall'art. 26 del CCNL,

nonché a eventuali novità legislative.

Sono previste verifiche trimestrali dello stato di applicazione dell'accordo e un confronto entro il mese di ottobre 2018 per verificare congiuntamente le risultanze della sperimentazione.

Nel corso della sperimentazione il numero massimo di assunzioni che si potranno effettuare è di 400 risorse.

Sempre sperimentalmente, i colleghi in servizio e già abilitati all'Offerta Fuori Sede, potranno richiedere volontariamente il passaggio a tale modalità per la durata di due anni. L'Azienda si riserva di accettare, con decisione discrezionale, le proposte avanzate dai colleghi.

In tal caso, allo scadere dei due anni di mandato di lavoro autonomo, il collega ritornerà automaticamente a tempo pieno, salvo che richieda di rinnovare tale contratto per un successivo biennio. È stata inoltre inserita la possibilità di richiedere in qualsiasi momento precedente la scadenza dei due anni il rientro a tempo pieno, salvo la facoltà dell'azienda ad accogliere tale richiesta.

Per poter verificare in modo reale gli impatti di questa iniziativa abbiamo ottenuto di limitare il numero di col-

(segue: NUOVE MODALITÀ SPERIMENTALI DI ASSUNZIONI E PRESTAZIONE LAVORATIVA)

leggi coinvolti ad un massimo di 150 risorse nel periodo della sperimentazione.

La medesima possibilità viene inoltre offerta ai colleghi, già iscritti all'Albo di consulenti finanziari, che maturino i requisiti pensionistici tra il 1 gennaio 2019 e il 31 dicembre 2020.

Il collega dovrà in questo caso sottoscrivere un Verbale di Conciliazione individuale in sede ABI che fissa la risoluzione volontaria del

rapporto di lavoro alla data di maturazione del requisito Inps.

Infine, questa forma di prestazione lavorativa verrà introdotta in Intesa Sanpaolo Casa, con tutte le previsioni normative stabilite nel Protocollo, fermi i necessari aggiustamenti contrattuali ed organizzativi che saranno oggetto di informativa prima dell'avvio della sperimentazione.



## PART TIME “AGEVOLATO” AL PENSIONAMENTO

Sia per permettere nuove assunzioni, in una logica dei “contratti di solidarietà espansiva”, che per andare incontro alle esigenze di colleghi vicini ai requisiti pensionistici, nel Protocollo è stato previsto il part time agevolato al pensionamento.

Il personale che maturerà i requisiti pensionistici dal 1° gennaio 2019 ed entro il 31 dicembre 2020 potrà richiedere il part time “agevolato” con le seguenti condizioni:

- part time verticale (da 2 a 4 giorni nella settimana) o diversa articolazione compatibile con le esigenze aziendali (part time orizzontale, misto o ciclico);
- durata di massima non inferiore a due anni e comunque fino alla data di maturazione del requisito pensionistico Inps;
- cessazione irrevocabile del rapporto di lavoro alla maturazione del primo requisito pensionistico Inps;
- integrazione della contribuzione utile ai fini pensionistici (per la quota oraria non lavorata) con versamenti a carico dell’ Azienda, anche per la quota del lavoratore, in modo che non ci sia alcuna penalizzazione sul

calcolo della pensione futura;

- versamento della contribuzione aziendale piena (anche per la quota oraria non lavorata) al Fondo Pensione di Gruppo, Fondo Cariplo e Fondo Cariparo.

La richiesta dovrà essere inviata entro il 15 maggio 2017 con le modalità che verranno comunicate prossimamente dall’Azienda (sta predisponendo procedura di richiesta online).

Non è possibile l’adesione per il personale già a part time a tempo indeterminato, mentre potranno aderire coloro già a part time a tempo determinato con scadenza entro il 31 dicembre 2017.

Per il personale iscritto a forme di previdenza a prestazione definita (es. Cassa di Previdenza Sanpaolo e Fondo di previdenza CR Firenze), l’eventuale richiesta di trasformazione a part time agevolato verrà accettata dall’Azienda solo nel caso in cui ciò non comporti penalizzazioni sulla prestazione pensionistica integrativa.

Al momento del passaggio a part time agevolato occorrerà sottoscrivere un Ver-

bale di Conciliazione individuale in sede ABI che fissa la risoluzione volontaria del rapporto di lavoro alla data di maturazione del requisito Inps.

Nella Conciliazione verranno precisati anche gli effetti di eventuali modifiche legislative (se cambiano i requisiti pensionistici) e/o derivanti da accordi sindacali (nell’ipotesi di eventuali accordi su esodi volontari: abbiamo infatti chiarito che l’adesione al part time agevolato non pregiudica in alcun modo una futura adesione a uscite volontarie in caso di eventuali accordi su Fondo esuberi).

Questi part time non sono conteggiati ai fini della percentuale massima del 20% del personale (che va inteso nell’ambito del Gruppo) prevista dal CCNL, al fine di evitare che possano entrare in concorrenza con le richieste a part time del restante personale.

In base ai dati previdenziali in possesso dell’Azienda, i colleghi a tempo pieno che potrebbero essere interessati sono complessivamente 2.681 (772 colleghi che maturano il requisito pensionistico nel 2019 e 1.909 colleghi nel 2020).

## INIZIATIVE DI CONCILIAZIONE TEMPI VITA E LAVORO

Il Protocollo ha affrontato i temi dell'invecchiamento attivo e dell'inclusione, cercando di introdurre alcuni strumenti e misure al fine di migliorare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Si è data particolare attenzione al personale affetto da "gravi patologie" (identificate in analogia a quanto previsto dal Fondo Sanitario) nonché al personale "over 60", senza creare in alcun modo possibili conflitti con le esigenze del restante personale ma prevedendo che la sperimentazione delle diverse iniziative, come il Lavoro Flessibile su base individuale, sia finalizzata all'estensione a tutto il personale del Gruppo.

In particolare le iniziative sono le seguenti:

- tutto il personale delle aree professionali avrà la possibilità, in via sperimentale sino al 31/12/2017, di richiedere un intervallo meridiano fino a un massimo di due ore. L'Azienda valuterà con particolare attenzione la concessione per il personale affetto da "gravi patologie" ovvero "over 60" soprattutto nel caso di esigenza di effettuare specifiche terapie;
- al fine di ampliare l'utilizzo del Lavoro Flessibile da parte dei colleghi del Gruppo,

in sede di Comitato Welfare si ricercheranno possibili soluzioni che ne consentano il ricorso su base individuale. A tal fine si avvierà la sperimentazione su alcune situazioni specifiche: personale con handicap grave, personale affetto da "gravi patologie" o "over 60" con documentate necessità personali o di salute;

- verranno introdotte modalità di utilizzo della Banca del Tempo, con dotazione di ore messe a disposizione da parte dell'Azienda, per iniziative di volontariato da parte di "over 60" nell'ambito del cosiddetto "invecchiamento attivo" (ad esempio assistenza a personale affetto da gravi patologie o con handicap grave, attività di formazione/ sostegno a figli di colleghi del Gruppo). Entro marzo è previsto il confronto per l'applicazione di tale previsione;

- verrà avviata una iniziativa sperimentale di *counseling* svolta da colleghi volontari in possesso di certificazioni riconosciute di *counselor*, per un servizio a supporto di colleghi affetti da "gravi patologie" o "over 60", utilizzando per lo svolgimento dell'attività ore di Banca del Tempo messe a disposizione

dall'Azienda. Le modalità di tale iniziativa saranno oggetto di confronto;

- in materia di trasferimenti a richiesta, nelle casistiche che possono motivare la priorità al trasferimento dei colleghi con sede di lavoro distante oltre 70 km dalla residenza/domicilio vengono aggiunte anche il personale affetto da "malattie gravi" e/o personale "over 60". È stata inserita anche una raccomandazione all'Azienda per individuare soluzioni organizzative temporanee per andare incontro alle esigenze del personale che ha subito "grandi interventi chirurgici";

- viene rimodulata, sperimentalmente fino al 31/12/2017, la casistica delle esigenze indicate a fronte della domanda di trasformazione a part time, inserendo tra le motivazioni prioritarie quelle avanzate da "dipendenti affetti da patologie oncologiche, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa" e in ultimo anche quelle di "dipendenti over 60";

- per il personale affetto da gravi patologie o "over 60" viene rafforzata la possibilità di richiedere l'adibizione a mansioni diverse da quelle attualmente svolte.

*FILIALI, I PROBLEMI DA RISOLVERE NEL 2017*

Cosa deve aspettarsi per il 2017 il Mondo Filiali del Banco di Napoli? Di certo nel 2016 non sono mancati cambiamenti e novità: per ogni luccicante innovazione presentata dal management sui giornali e nelle kermesse finanziarie, centinaia di colleghi si sono ritrovati, lontano dai riflettori, a dover cambiare abitudini, comportamenti, spazi e tempi per fare seguire alle parole i fatti con grande spirito di sacrificio e senso di responsabilità.

Uno sforzo non sempre adeguatamente riconosciuto e premiato che si trova, tuttavia, alla base della solidità e dei risultati del gruppo Intesa Sanpaolo a livello nazionale e internazionale.

Il 2017 non sarà diverso dall'anno che lo ha preceduto: accorpamenti, riduzioni e restyling di filiali, integrazioni di reti distributive nuove (l'acquisizione di ITB, che diventerà Banca 5), cambieranno ancora il profilo della Banca dei Territori ed, almeno in parte, il lavoro quotidiano dei colleghi della rete.

Per questo, nel 2017 l'Azienda non potrà e non dovrà ignorare le problematiche poste con forza dai lavoratori, anche con assemblee e pubblicazione di volantini (ad esempio a San Giuseppe Vesuviano, Casalnuovo di Napoli e Nola), che ad oggi non hanno trovato adegua-

ta risposta da parte aziendale.

Salubrità dell'ambiente lavorativo, sicurezza fisica dei lavoratori, tutela della privacy dei dipendenti come dei clienti, adeguatezza degli spazi e normalizzazione degli orari, sono solo alcune delle questioni sollevate e su cui ottenere urgentemente una risposta.

Sulle pressioni commerciali, dove pure sono stati fatti enormi passi avanti, va fatta ulteriore chiarezza.

Fino a che punto sono concepibili gare e competizioni tra i gestori o richieste di rendiconti quotidiani e/o settimanali? Di fronte agli utili strumenti di denuncia e controllo istituiti negli ultimi tempi, le pressioni commerciali indebite sembrano trovare sempre nuove forme e modi per condizionare negativamente l'attività quotidiana delle filiali.

A quando, poi, la definitiva retro-

marcia sull'orario esteso? In un Banca, che fa della sperimentazione un proprio cavallo di battaglia, non va dimenticata l'importanza di tornare sui propri passi quando l'esperimento, come nel caso degli orari, dà un esito negativo. E come ignorare il fatto che le ormai famigerate Tarm, i bancomat evoluti, non alleggeriscono ma semmai aggravano il lavoro delle filiali? Perché insistere ancora sul concetto che le filiali hanno bisogno di meno personale quando è evidente il contrario?

I prossimi mesi dovranno portare, insieme a temperature più miti, anche soluzioni forti e chiare a tutti i problemi posti a gran voce dai lavoratori.



## CONTI, PRESTITI E CARTE: DA MAGGIO ANCHE IN TABACCHERIA

Una vera e propria "fumata bianca" da 153 mln di € è stata per il Gruppo Intesa Sanpaolo l'acquisizione di Banca ITB.

La banca on line nata nel 2008, leader nel settore dei Tabaccai, verrà ridenominata BANCA 5, progetto partito nel 2014 che vide impegnati 1800 gestori nella Divisione BdT e colonna portante del Piano d'impresa 2014 - 2017.

"Cambiare per continuare a crescere" questo lo slogan e la leva motivazionale che ha spinto Intesa Sanpaolo ad esportare il prodotto bancario nelle tabaccherie; le rice-

vittorie aderenti all'offerta di BANCA 5 (Conto, Carte, Prestiti, Assicurazioni, Servizi) avranno in dotazione un espositore fornito di Smart-box. Il cliente abituale (il 58% degli italiani frequenta la stessa tabaccheria), oltre all'acquisto di sale e tabacchi, ai numerosissimi giochi del lotto nazionale, potrà anche accendere un conto corrente on line con tutti i servizi a costi ridotti, contrarre un prestito comodamente dall'app del proprio cellulare o dal divano di casa propria con la rete già esistente dell'oramai ex BANCA ITB. Nasce "la prima banca di prossimità in Europa", con

l'obiettivo di raggiungere per giugno 2017 oltre 35.000 punti di contatto sul territorio nazionale.

Contestualmente Il Gruppo Intesa Sanpaolo continua a comunicare la chiusura di ulteriori sportelli della Divisione BdT: il cambiamento forzato dalla tecnologia, dallo scenario dei mercati e soprattutto dalla continua riduzione dei costi spinge gli istituti di credito a puntare sempre più sulle app e sulle innovazioni, generando incertezza per il destino delle filiali ed il futuro dei lavoratori.



## VOX POPULI

Nella conclusione della saga (per la verità poco entusiasmante) del fumetto di Ugo Robot sembrava potersi leggere un ravvedimento dell'Azienda, con il riconoscimento dell'indispensabilità del rapporto umano nella relazione con la clientela e nella risoluzione dei problemi, laddove le macchine non possono non avere un approccio standardizzato, e quindi inadatto a fronteggiare le molteplici situazioni possibili.

Ma, per citare un noto aforisma, *"La strada per l'inferno è lastricata dalle buone intenzioni"*, e alla apparentemente acquisita presa di coscienza della centralità dell'uomo nel rapporto banca-cliente ha fatto seguito un rafforzamento del sistema di contatto a distanza (la cosiddetta Filiale OnLine), che, sebbene non automatizzato, rappresenta comunque un forte allontanamento dalla relazione *de visu*, che, invece, costituisce elemento di forza e di conoscenza del nostro lavoro.

E' di questi giorni la notizia che le Filiali OnLine potranno "riempire" l'agenda dei gestori, occupando tutti gli spazi da questi mantenuti vuoti, senza sapere se il collega ha preventivato un'attività di studio, preparazione, approfondimento, etc. etc.

Ma vi è di più: spesso la banca a distanza contatta clienti già

presidiati dalla Filiale, e persino se già reduci da un appuntamento, fissando incontri a discapito delle annotazioni in ABC o delle risultanze di contatto.

Del resto, anche nelle "campagne", le "liste" da lavorare si rivelano a volte incongruenti con evidenze e annotazioni, dando vita ad un sistema di duplicazione di energie e spreco inutile di risorse.

Ma bisogna applicare "il metodo" ed attenersi alla campagna ed i suggerimenti forniti dal sistema in automatico, invece, che fidarsi dell'intuito e della conoscenza dei colleghi, anche nel ricordare o rilevare segnali di bisogno che possano, poi, tradursi in opportunità commerciali.

Quindi, piuttosto che adattare il sistema alle esigenze della base - più esposta e più pronta a cogliere difficoltà e potenzialità delle varie situazioni - , ci viene chiesto di adattare la base alle indicazioni del sistema, per dimostrare, con la pedissequa osservazione del "metodo", che si è sulla strada giusta.

Eppure sono evidenti a tutti le carenze del sistema, il disagio derivante da una politica commerciale aggressiva, che non punta sulla competenza e la personalizzazione dell'offerta, che si configura tale solo sulla base di un algoritmo impersonale, invece che in dipendenza della conoscenza e della valutazione diretta del cliente.

Fino a quando la massificazione

dei clienti e la spersonalizzazione delle professionalità continuerà ad essere il modello da seguire, continueremo ad assistere ad un allontanamento e ad una disaffezione dei clienti, che non si sentono più riconosciuti dalla propria Banca, capace di chiamare, anche più volte, con canali differenti, per un offerte analoghe o simili o, comunque, non confacenti alle necessità manifestate.

Per non parlare del disagio dei lavoratori, costretti a giustificarsi di fronte alle lamentele della clientela, impreparati di fronte alla molteplicità dell'offerta, che richiederebbe competenze specifiche e settoriali, e che spesso non trovano risposte sufficienti dagli operatori dei Call Center di riferimento, a loro volta improvvisati nel ruolo o messi di fronte ad una molteplicità di casistiche senza la necessaria preparazione.

Che dire? Appelliamoci alla saggezza popolare, e ricordiamoci *"Non si fanno le nozze coi fichi secchi"*, e che *"Spesso il risparmio non è guadagno"*, perché se si taglia il personale a scapito di competenza e professionalità, se si sostituisce l'uomo con la macchina, poi non ci si può meravigliare che la clientela scappa via, e potrebbe essere tardi *"Chiudere la stalla dopo che sono scappati i buoi"*.

## REDAZIONE DI SPAZIO LIBERO

Giorgio Campo

Francesco De Biase

Vincenzo Di Vita (coordinatore redazione)

Amedeo Frezza

Tullio Angelo Giugliano

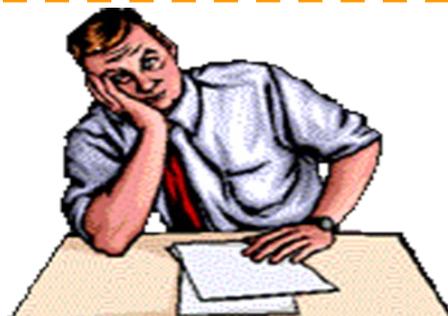
Maria Rosaria Mazzotta

Italo Nobile (coordinatore eventi culturali)

Raffaele Meo

Pagliaro Susy

Stefano Pagano



*Difendi i tuoi diritti*

*Iscriviti alla FISAC/CGIL*

*Più forza al Sindacato,*

*Più tutele ai lavoratori*

*In questo numero articoli di Chiara Beatrice, Francesco De Biase, Alessio Cinone e  
Ciro D'Angelo*

**Puoi leggerci anche su [www.fisac.net](http://www.fisac.net) e sul gruppo facebook **FISAC CGIL Banco di Napoli****

**Per contatti ed inviare contributi la nostra e-mail è:  
[giornalinofisacbdn@libero.it](mailto:giornalinofisacbdn@libero.it)**

*Questo numero va in stampa alle ore 15 del giorno 13 febbraio 2016)*