

**CGIL****FISAC**

# SPAZIO LIBERO

GIORNALE FISAC CGIL DEL BANCO DI NAPOLI



NUOVA SERIE - NUMERO 19 - OTTOBRE 2017

**SOMMARIO:**

Accordo sull'esodo in Intesa Sanpaolo 1

Operazione Banche Venete: riflessioni a margine 2-3

Una questione di metodo 4

Prima o poi doveva accadere 5

Ma sulla Luna ci siamo mai stati? 6-7

RIVASSati a Novembre 7

Cave Canem 8

Il Jobs Act frena la ripresa 9

## ACCORDO SULL'ESODO IN INTESA SANPAOLO

Nella giornata del 12 ottobre, abbiamo sottoscritto l'accordo che consente l'accesso all'esodo in Intesa Sanpaolo con una possibilità di uscita per 3.000 persone.

La richiesta per accedere all'esodo potrà essere presentata da tutti coloro che maturano il diritto pensionistico al 31 dicembre 2023 e che non abbiano già richiesto la risoluzione del rapporto alla luce dei precedenti accordi di Gruppo.

Il personale che abbia già maturato i requisiti pensionistici o che li maturi entro il 30 aprile 2018 potrà richiedere il pensionamento volontario; in tal caso sarà erogata una somma equivalente all'indennità di mancato preavviso come da CCNL.

Le domande potranno essere inviate a partire

dai prossimi giorni con data ultima il prossimo 13 novembre.

Sono stati definiti i seguenti termini di uscita, con inserimento nella data a discrezione aziendale: 31 dicembre 2017, 30 aprile 2018, 30 giugno 2018, 31 dicembre 2018 e 30 giugno 2019.

Con riferimento al LECOIP abbiamo ottenuto per i colleghi che usciranno al 31 dicembre 2017 l'erogazione di una somma, aggiuntiva al Tfr, a copertura dell'apprezzamento relativo ai tre mesi mancanti alla scadenza.

Nel caso in cui perverranno un numero di adesione all'esodo maggiore delle 3.000 previste verrà data precedenza ai titolari dei benefici di legge 104 grave per sé ed, a seguire, agli altri lavoratori in base alla maggiore

prossimità al diritto e, in caso di pari data, alla maggiore età.

Non sono previsti incentivi, mentre sono salvaguardate per gli esodati la permanenza nel Fondo Sanitario e le condizioni agevolate, inoltre verrà aggiornata la contribuzione aziendale alla Previdenza Complementare.

A fine novembre ci confronteremo con l'azienda per verificare l'andamento delle adesioni.

Si rinvia al sito <http://www.fisac.net/wpgisp/accordo-esodo-in-intesa-sanpaolo.html> per ulteriori precisazioni e dove è possibile inoltrare domande per chiarimenti relativi ai contenuti dell'accordo.

**CGIL****FISAC**

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

## OPERAZIONE BANCHE VENETE: RIFLESSIONI A MARGINE

L'acquisizione da parte di Intesa Sanpaolo di alcune attività e passività della Banca Popolare di Vicenza e di Veneto Banca, senza dubbio, da un lato tutelato il lavoro, il risparmio e l'economia reale e, dall'altro, ridotto il rischio relativo al sistema bancario italiano.

Pur considerando positiva l'operazione sotto il profilo industriale, qualche riflessione si impone.

Premesso che in un'economia di mercato i salvataggi pubblici non sono mai la soluzione preferibile, è lecito chiedersi perché in un contesto di *mala gestio* che ha riguardato sia le due ex popolari Venete, sia il Monte Paschi, e in una contingenza caratterizzata dall'assenza di interessi di investitori privati che ha determinato il fallimento degli aumenti di capitale lanciati dai gruppi bancari in discorso, le soluzioni adottate sono state diametralmente opposte. Infatti, non si comprende perché mentre lo Stato ha ritenuto di intervenire nazionalizzando il Monte Paschi, alle Banche Venete un simile intervento è stato negato. Rileviamo sicuramente uno strabismo nell'azione del Governo.

La modalità di realizzazione dell'operazione Banche Vene-

te pone, inoltre, un'importante interrogativo, peraltro estendibile all'intero sistema delle banche europee, riguardo l'attuale rapporto tra politica e finanza.

Come tutti sanno, l'operazione è stata accompagnata dalla emanazione di un Decreto Legge ad hoc ed è stata condizionata, su richiesta del Gruppo Intesa San Paolo, all'approvazione integrale o senza modifiche sostanziali da parte del Parlamento dello stesso D.L. su cui il Governo ha posto la fiducia.

La procedura istituzionale avrebbe dovuto far sì che, in mancanza del voto definitivo del Parlamento, l'operazione, anche se compiutamente architettata, rimanesse in stand-by. Invece, soprattutto per i ritardi con cui la situazione di crisi delle due banche Venete è stata gestita, la procedura di acquisizione è stata avviata con la riorganizzazione interna nel Gruppo Intesa Sanpaolo e la convocazione dei Sindacati aziendali per stipulare accordi su specifici temi prima della conclusione dell'iter parlamentare per la conversione in legge del decreto.

E' risultato palese che le esigenze e le scelte della Finanza abbiano sopravanzato la vo-

lontà di un organo costituzionalmente riconosciuto quale rappresentante della sovranità popolare. Al di là del merito sotto il profilo industriale ed al di là degli effetti sul rischio sistemico, è apparso chiaro che la Politica è subordinata alla Finanza; riteniamo che ove questo accada possano porsi nuovi effetti anche atipici nel sistema democratico. E' di fronte a questa nuova prospettiva che le Organizzazioni Sindacali ed in particolare la FISAC dovranno confrontarsi nell'immediato futuro.

Riteniamo, altresì, che il nostro impegno debba essere finalizzato ad attenuare, nel Nord Est del Paese in particolare, l'impatto dell'operazione sull'occupazione, mitigandone le conseguenze con l'attribuzione al territorio interessato di attività di governance o di corporate centre.

L'integrazione delle Banche Venete deve essere l'occasione per una redistribuzione dei centri decisionali e delle funzioni strategiche nel Gruppo bancario, ridisegno che dovrà avvenire dedicando attenzione anche al Mezzogiorno e alle aree più svantaggiate del Paese senza disattendere gli impegni assunti dalle parti con l'accordo sul "Protocollo per

(segue: OPERAZIONE BANCHE VENETE: RIFLESSIONI A MARGINE)

lo sviluppo sostenibile del Gruppo Intesa Sanpaolo” sottoscritto lo scorso febbraio. Secondo notizie diffuse da organi di stampa (tra cui MF del 26/9/17) il Gruppo Intesa San Paolo avrebbe dato alla SGA ed alle liquidazioni coatte amministrative delle due ex banche Venete la disponibilità ad affiancarle con proprie strutture per operazioni di natura strettamente bancarie (erogazione di nuova finanza) per le posizioni unlikely-to-pay e per la gestione ed il recupero delle sofferenze ereditate dalle ex banche Venete. Se tale notizia sarà confermata nei fatti, riteniamo che l’operazione configuri ulteriori importanti

opportunità per potenziare e valorizzare i poli specialistici del Gruppo anche nelle regioni di riferimento del Banco di Napoli.

Infine, come cittadini, oltre che come bancari, auspichiamo che, in casi di *mala gestio*, chi ha sbagliato paghi il conto in sede civile e penale, inasprensando il sistema sanzionatorio in modo che sia opportunamente commisurato alle più che generose remunerazioni erogate ai manager delle banche in default per gli eventuali reati che saranno accertati giudizialmente.

Ci batteremo affinché le politiche commerciali delle banche

siano indirizzate innanzitutto alla tutela del risparmio, come prescrive la Costituzione, e non alla distribuzione di dividendi il cui ammontare in alcuni casi è pari, o quasi pari, agli utili conseguiti.

Per noi difesa del Lavoro e tutela del Risparmio sono valori imprescindibili per la corretta crescita della società civile.



## UNA QUESTIONE DI METODO

Negli ultimi giorni le Filiali del Banco di Napoli hanno visto definitivamente scomparire i messaggi operativi relativi alle vecchie procedure, quelle per intenderci eseguibili dal cosiddetto emulatore grigio. Purtroppo, costretti ad abbandonare definitivamente tale ambiente operativo, i colleghi delle Filiali hanno dovuto constatare che, nel corso del periodo di transizione in cui le vecchie e le nuove procedure hanno convissuto, nessuna reale migioria è stata apportata al nuovo sistema rispetto al giorno in cui, lanciato senza tanti complimenti, ha gettato le filiali nel caos bloccandone l'operatività (da qui il ripristino dell'emulatore grigio e la temporanea convivenza dei due ambienti operativi).

La lentezza dei nuovi messaggi, che spesso si somma, aggravandola, alla esasperante lentezza delle linee di molte filiali, è solo un aspetto del problema, magari almeno in parte risolvibile con successivi aggiornamenti e potenziamenti delle infrastrutture di rete.

Il vero problema è che molte procedure sembrano disegnate e costruite da chi non ha molta dimestichezza con la reale operatività bancaria e con le esigenze concrete di

colleghi e clienti di una filiale di banca. Giusta o sbagliata, è questa la percezione che molti colleghi hanno avuto e continuano ad avere nel momento in cui sperimentano il nuovo ambiente informatico.

La sensazione che se ne ricava è di una standardizzazione talmente accentuata da non fare distinzione tra le varie operazioni, che tuttavia non hanno tutte lo stesso scopo e non sono riconducibili tutte alla stessa natura operativa.

Per quale motivo una semplice ma necessaria operazione di inquiry come la SITCO, fatta quotidianamente decine di volte dai colleghi di ogni filiale, richiede di specificare se si è in presenza del cliente oppure no? E' solo un esempio ma indicativo del fatto che per ogni transit si è seguito lo

stesso schema, senza badare alle particolarità delle varie operazioni.

E' fin troppo naturale: qualsiasi cambiamento, soprattutto all'inizio, genera problemi e malumori. Ma l'impressione è che in questo caso sia mancato un concetto tanto caro al nostro management: quello di METODO.

Costruire una procedura mettendosi dalla parte di chi deve utilizzarla, disegnarla sulle reali esigenze dei destinatari, coinvolgerli seriamente nel processo di realizzazione e ascoltarne i suggerimenti, facendo appello anche in questi casi alla tanto cara USER EXPERIENCE, potremmo dire, è una questione di metodo.



## PRIMA O POI DOVEVA ACCADERE

Prima o poi doveva accadere. Prima o poi le pratiche, i comportamenti, le azioni, purtroppo anche in qualche caso confusamente spontanei, derivanti dall'exasperazione di un modello già stantio e tardo capitalistico di pressione commerciale a tutto tondo dovevano per forza produrre, all'interno del nostro mondo, "il caso", quello che sovrasta il rumore di fondo dell'universo mediatico, sfonda il muro dell'indifferenza e dell'indistinguibilità all'interno del web e diventa virale, con il carico di riflessi di ogni genere, dalle risate sguaiate alla compassione, dalla pura ferocia degli insulti alla pensosa analisi di improvvisati esperti della comunicazione.

Il tutto con il non trascurabile effetto collaterale di minare ancora di più la reputazione di un settore, il nostro, che già non gode di grande fama, anche se la vittima principale sembra essere la nostra collega di Castiglione delle Stiviere, ritrovatasi senza grandi colpe in qualcosa più grande di lei ed a cui vanno la solidarietà e la vicinanza della Fisac del Banco di Napoli.

Ma è fin troppo chiaro che la responsabilità principale, se non unica, è di chi in Azienda non vuole intendere una verità semplice: la vera motivazione

al lavoro non è rappresentata da una promessa di protagonismo fine a sé stesso e dall'impulso all'auto convincimento che si trasforma dietro input aziendale in improvvisate iniziative di comunicazione, anche solo interna, le quali pecheranno, come è ovvio, di pressapochismo e dilettantismo.

I lavoratori/trici danno il meglio quando si sentono tranquilli e sicuri rispetto alla stabilità e alla qualità del proprio lavoro, quando non vengono trattati da inepti esecutori di ultimativi ordini di vendita provenienti da altri colleghi a loro volta sottoposti a pressioni che lo stesso vertice della nostra Banca ha più volte definite stupide.

I lavoratori/trici sono un vero valore aggiunto e fanno aumentare i ricavi aziendali quando sono formati bene, a sufficienza e non nei ritagli di tempo, quando possono sempre proporre prodotti buoni e trasparenti, quando vengono pagati bene e hanno prospettive chiare di avanzamento, quando possono fare straordinari con la certezza di essere retribuiti, quando sono valutati nella maniera più oggettiva possibile, quando i sistemi operativi funzionano al meglio e rispondono alle loro

aspettative, quando sono assistiti in tempo in caso di qualsiasi voglia problema, quando sentono di essere cittadini utili e possono essere presenti sul territorio in maniera capillare come presidio anche di legalità ed offrire la propria capacità relazionale di persona e non solo attraverso freddi device.

O si pensa davvero che una volta costretti ed abituati i clienti a interloquire con macchine e voci impersonali faccia poi differenza per loro "tradire" e rivolgersi agli incombenti nuovi operatori di servizi bancari e finanziari, come potrebbero essere i colossi del web noti e stranoti?

E a questo tipo di temi e problemi che l'Azienda e l'intero sistema creditizio, incalzati dal Sindacato, dovrebbero rivolgere le energie migliori, lasciando i giochini mediatici all'immaginario a cui sono principalmente destinati, quello infantile.

## MA SULLA LUNA CI SIAMO MAI STATI?

A giudicare dal funzionamento dei cosiddetti supporti tecnologici e delle procedure operative in dotazione al nostro Gruppo si dovrebbe rispondere con un bel no!

Giusto per rinfrescare la memoria, l'impresa compiuta al termine degli anni '60 prevedeva il supporto dei computer dell'epoca che occupavano stanze intere e gestivano gli innumerevoli punti critici delle missioni indirizzate alla Luna, ad eccezione della famosa Apollo 13 che ebbe una avaria dovuta ad una esplosione di un serbatoio. Anche in questo caso gli "arcaici" computers dell'epoca furono determinanti per il buon esito del rientro degli astronauti a terra sani e salvi. Gli astronauti disponevano all'epoca di un computer con una potenza di appena 26k cioè circa 100 miliardi volte inferiore a quella di un moderno smartphone !!

Possibile che, dopo quasi 50 anni, i nostri sistemi informatici con potenze di calcolo miliardi volte superiori non riescono a gestire operazioni complesse ma per nulla paragonabili alle missioni che portarono gli uomini sulla Luna?

Continui disservizi e anomalie che costringono i colleghi, che di questa cosa ne subiscono comunque la mortificazione, a

congedare i malcapitati clienti che sempre più spesso anche per operazioni semplici sono invitati a ritornare in filiale anche più volte nella speranza che i sistemi funzionino.

Che dire dei supporti delle schede bancocard, etc. che si smagnetizzano con grande facilità che penalizzano soprattutto chi è lontano dalla propria filiale e il più delle volte è costretto a mendicare (termine suggerito da uno dei malcapitati clienti) danaro ad altre filiali o banche del gruppo che molte volte non sono in grado di dare soluzione alle richieste dei clienti?

Vogliamo parlare dei CD ATM evoluti o MTA che sono giganti dai piedi di argilla?

Basta un nulla o una minima anomalia nei versamenti per bloccarli con grave penalizzazione dei clienti i quali poi a loro volta sono anche stati invitati con una certa "decisione" all'utilizzo dei supporti tecnologici.

Per non parlare del nuovo layout che sembra non riconoscere le operazioni e molte volte si deve ringraziare il fatto che il "vecchio sistema" non sia stato abbandonato per garantire una operatività c.d. normale.

Il nuovo layout è pieno di ri-

dondanze e richiede un maggiore tempo operazione e molte volte costringe il collega a tornare sulle medesime transazioni per avere la certezza di servire il cliente giusto in quanto non si capisce per quale motivo il nominativo del cliente non viene più evidenziato durante il susseguirsi dell'operazione.

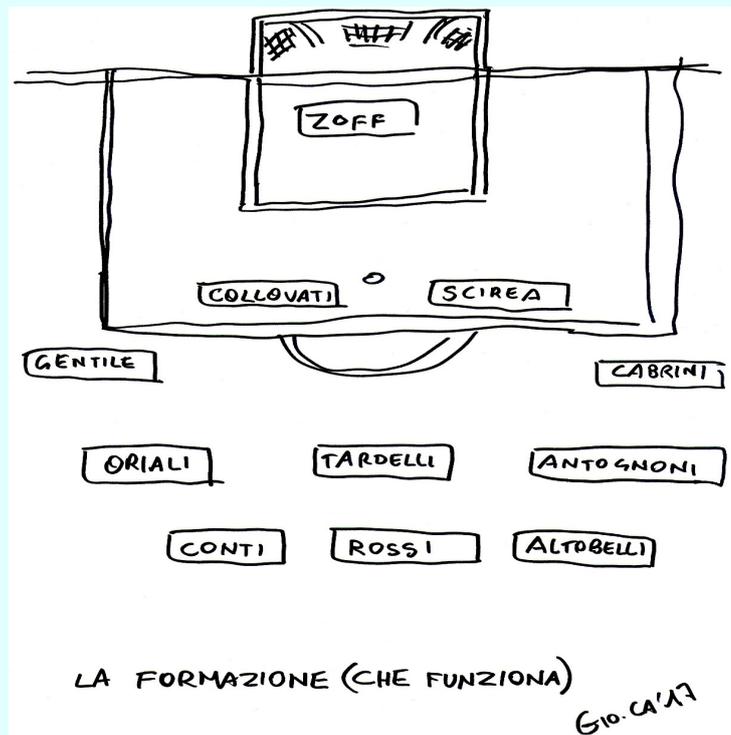
I colleghi sono stati divisi in due categorie: quelli che fanno da balia alle macchine con avarie quotidiane alle quali anche il servizio tecnico di assistenza fatica a stare dietro, e quelli che prestano assistenza ai clienti disorientati da tutta questa mole di innovazione che il più delle volte si rivela un boomerang in quanto crea sempre problemi di nuova natura e verso i quali i colleghi sono impreparati ad affrontare. Non avendo ricevuto adeguata formazione ma confidando sul passa parola sperando che lo stesso inconveniente sia capitato a qualche altro collega che, in qualche modo, lo abbia risolto!

Continuando con questo passo, se ad una accelerata verso l'utilizzo dei sistemi tecnologici non corrisponde un adeguato sistema informatico e supporti meno fragili, si rischia il blocco delle attività con la clientela che chiederà di tornare a gran

(segue: MA SULLA LUNA CI SIAMO MAI STATI?)

voce verso i buoni e collaudati sistemi “antichi” con aggravati di costi ed emorragia di clienti.

Per andare sulla Luna occorrono mezzi adatti e 48 anni fa, nonostante una tecnologia acerba attualmente paragonabile ad una bicicletta, ci sono riusciti; non si può pretendere di fare lo stesso utilizzando l'equivalente tecnologico di un tre ruote!!



## “RIVASSATI A NOVEMBRE”

Novembre è alle porte: come ogni anno, questo mese autunnale, oltre a riavvicinarci ai nostri cari defunti, grazie alla ricorrenza a loro dedicata, è caratterizzato da un flagello ben noto a tutti come “FORMAZIONE IVASS”.

La nuova piattaforma APPRENDO, creata appositamente per la fruizione dei corsi di formazione on-line, risulta lenta e di difficile svolgimento sovraccaricata anche dai troppi accessi simultanei degli utenti.

Accade che l'utilizzo di questa piattaforma avvenga tra un'operazione di cassa e l'altra, tra un appuntamento e l'altro e contestualmente agli onerosi carichi di lavoro che si svolgono quotidianamente.

Per arginare questo dilagante problema l'azienda ha messo a disposizione dei lavoratori strumenti come la “SMART-LEARNING” che consente di effettuare i corsi comodamente da casa durante l'orario di lavoro attraverso l'assegnazione di appositi tablet.

Nonostante ciò non di rado alcuni colleghi sono tentati di effettuare accessi fuori orario lavorativo, mettendo a rischio la propria sicurezza e rischiando sanzioni disciplinari.

La costante carenza di organico ed il perpetuo accanimento sugli obiettivi dell'ultimo trimestre dell'anno solare sono soltanto alcune delle cause della mancata assegnazione e concessione delle ore

da dedicare alla formazione; pertanto in quest'autunno già così ingolfato di impegni da rispettare ed incontri da evitare, la formazione IVASS aggiunge l'ennesima incombenza alla lunga lista delle priorità presenti nell'agenda dei lavoratori.

## CAVE CANEM

L'episodio di contestazione disciplinare che commentiamo riguarda un'operazione di sportello.

Lo scorso anno un'assistente alla clientela eseguì un bonifico con addebito su conto corrente ad un cliente di un'altra filiale del quale controllò la firma ed a cui chiese il documento senza però fotocopiarlo.

Il conto era cointestato.

Giorni dopo il cointestatario si recò in filiale, dove era depositato il conto corrente, e disconobbe l'operazione.

La nostra azienda rifiuse la somma al cliente ed avviò una azione disciplinare al nostro collega per non aver controllato la firma (che sarebbe stata difforme), fotocopiato il documento e non aver sollecitato il gestore del conto come previsto in caso di dubbi.

Le osservazioni da fare sono molte: perché l'azienda prima di rifondere la somma non ha consultato il collega? Perché l'azienda dice che il collega non ha controllato la firma quando invece risulta che l'ha fatto? Perché l'azienda dice che il collega avrebbe dovuto produrre fotocopia del docu-

mento quando nella normativa c'è scritto che deve essere solo esibito dal cliente? Perché l'azienda accetta che sia uno dei cointestatari a disconoscere la firma dell'altro? Perché l'azienda parla di difformità della firma quando invece la firma sembra (anche agli occhi dei sindacalisti che hanno seguito la vicenda) conforme?

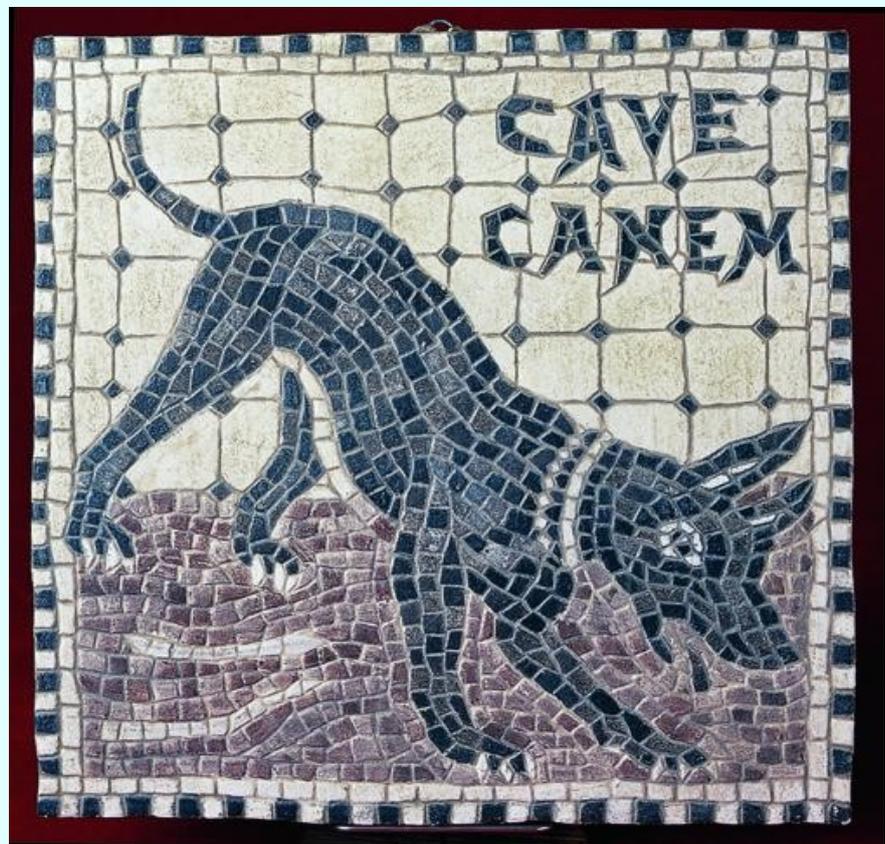
Ebbene a queste domande non vi sono risposte; il tutto sembra un mistero!

Quindi, cari colleghi operatori di sportello, quando viene un cliente di un'altra

filiale non apritegli le braccia ma fate tutte le verifiche e le fotocopie necessarie e, se siete da soli allo sportello, mandatelo subito da un responsabile per tutti i chiarimenti del caso.

Ditegli che può benissimo fare il bonifico ad un bancomat o al Tarm anche perché a queste macchine il provvedimento disciplinare gli fa un gran baffo.

E, mi raccomando, **CAVE CANEM!!**



## IL JOBS ACT FRENA LA RIPRESA

La critica più diffusa al Jobs Act è che ha inciso sui diritti dei lavoratori, avendo ridotto drasticamente il grado di protezione dai licenziamenti.

Tuttavia, le analisi recenti mostrano che, anche sotto il profilo dell'impatto sul ciclo economico, la maggiore libertà di licenziare frena la ripresa della domanda interna.

I due grafici sotto riportati sono estratti dal recente rapporto della BCE sui salari nel mercato del lavoro europeo *Labour market adjustment in Europe during the crisis: microeconomic evidence from the Wage Dynamics Network survey* – giugno 2017: il primo indica la percentuale di imprese che dichiarano di avere una maggiore facilità di licenziare, il secondo mostra la percentuale di imprese che dichiarano, invece, di avere una maggiore facilità nell'aggiustare i salari.

C'è una perfetta sovrapposizione dei due grafici: le imprese che hanno maggiore facilità di licenziamento hanno anche maggiori libertà nell'aggiustare i salari. Emerge, in altre parole, una positiva correlazione tra facilità di licenziare e la possibilità delle imprese di aggiustare i salari secondo l'andamento ciclico, scaricando sul lavoro la contrazione dei margini dei profitti durante la fase recessiva. Ovviamente i bassi salari ostacolano la ripresa della domanda interna.

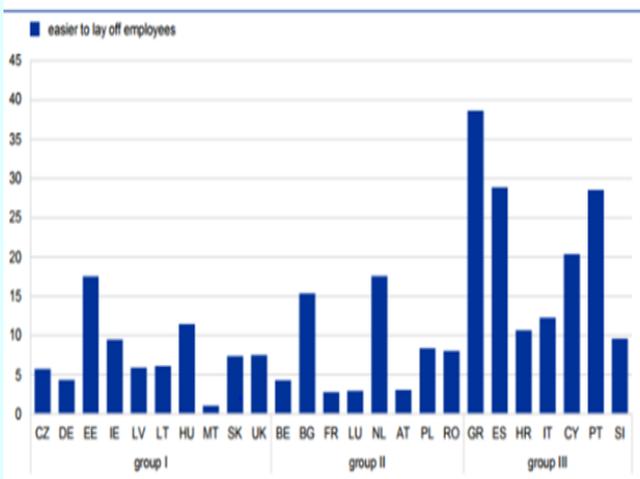
Inoltre (come evidenziato da Saraceno in *Quale modello tedesco per la Francia e l'Italia - LuissOpen*) i nuovi contratti di lavoro previsti dal Jobs Act hanno trovato applicazione soprattutto nei settori a scarso valore aggiunto, caratterizzati da bassa produttività e da bassi salari (quale turismo e ristorazione): ne è conferma il

fatto che anche se l'occupazione è tornata ai livelli precisi il PIL è inferiore del 7% rispetto ai livelli del 2008.

Entrambe le circostanze sembrano spiegare perché, a fronte di una ripresa occupazione dal 2008 ad oggi, la domanda interna in Italia è stagnante e non riesce a trainare il PIL ai livelli precisi.

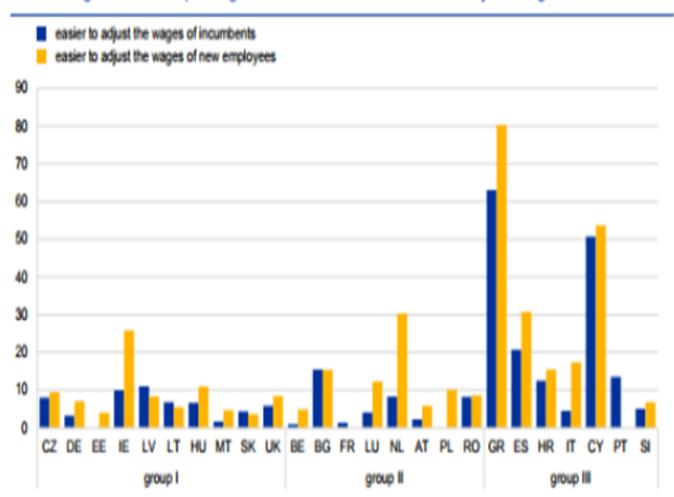
In conclusione, il Jobs Act mostra limiti anche nel sostenere la ripresa economica; un motivo in più per svoltare rapidamente verso una legislazione del lavoro che incentivi la stabilità e continuità dei rapporti di lavoro come fattore di stimolo della domanda interna in presenza di politiche pubbliche di deficit spending ancora timide.

Percentage of firms reporting that it has become easier to lay off employees



Source: WDN3 survey. Note: Figures weighted to reflect overall employment and rescaled to exclude non-responses.

Percentage of firms reporting that it has become easier to adjust wages



Source: WDN3. Note: Figures weighted to reflect overall employment and rescaled to exclude non-responses.

## REDAZIONE DI SPAZIO LIBERO

Giorgio Campo

Alessio Cinnone

Ciro D'Angelo

Francesco De Biase

Vincenzo Di Vita

Tullio Angelo Giugliano

Italo Nobile

Raffaele Meo

Stefano Pagano



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

*In questo numero articoli di **Ciro De Biase** e **Vincenzo Gallo***

**Siamo 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 ottobre 2017*