



By: [andrea scala](#) - All Rights Reserved

Quante volte lo abbiamo sentito dire che la banca è cambiata e che il piano industriale è la legge? Molte. **Tuttavia, la Fisac CGIL non rinuncia alla sua analisi autonoma. E continua ad avere molto da dire, nonostante le resistenze al confronto della controparte.**

In queste settimane i colleghi hanno toccato con mano che significa improntare la propria attività alla prestazione. Le sollecitazioni sono piovute da più parti. Talvolta sostenibili, più spesso decisamente sopra le righe, in quest'ultimo caso da persone che hanno evidentemente perso il contatto con la realtà o, ancora peggio, hanno deciso di far finta di niente. Sollecitazioni ossessive, che forse tradiscono l'incapacità di fornire suggerimenti fattivi e di gestire l'ansia da prestazione. Non c'è da stare tranquilli.

La nostra realtà è fatta di filiali deficitarie di organici (dove sono finiti i colleghi delle filiali chiuse, ci viene chiesto?), di formazione insufficiente, di ruoli confusi, di figure miste - family ed affluent, supporto operativo e ods, di demansionamenti, di mancate sostituzioni o di riduzioni vere e proprie di organico, di portafogli eccedenti, di straordinari non segnalati, il tutto in aperta e sistematica violazione dei modelli di servizio aziendali ancora in vigore.

Quante volte lo abbiamo sentito che la coperta è corta? Tante. E ciononostante, alle filiali vengono chiesti risultati molto ambiziosi. Qualcuna ce la fa, a guadagnare le posizioni "in testa", la prima fra tutte a guadagnarsi una colazione o un aperitivo, che fa tanto Milano da bere. Ma si paga un prezzo davvero salato. Tra i colleghi abbiamo registrato una vasta gamma di sentimenti: chi apprezza il metodo ma non l'applicazione, chi non apprezza l'uno né l'altro, chi si sente gratificato, chi si sente controllato a vista, chi dice che la pianificazione delle attività vale il monitoraggio individuale, chi si sente spossato della propria professionalità, chi sente di non avere alcuna autonomia, chi pensa di dover "rifilare" prodotti ai clienti e se ne fa un cruccio, chi è competitivo e si sente bravo.

E come va Regata? Va bene, va male, va così così? Bene ha fatto la nostra segreteria Fisac di coordinamento a chiedere che siano svolti incontri con le Rappresentanze Sindacali periferiche, così avremo modo di vederci più chiaro, magari con qualche dato attendibile alla mano anche sulla determinazione del budget, già che ci siamo, non avendo ancora compreso appieno il potente mezzo della microfondazione. C'è sempre da imparare! Viene diffusa la percezione che la responsabilità dell'intera azione commerciale della banca e del suo salvataggio sia all'appannaggio esclusivo di ciascun collega che opera nella rete quando poi entrando spesso nel merito delle singole campagne commerciali i colleghi riscontrano nominativi doppi o inseriti in più campagne consecutive, clienti con conti estinti, esponenti di aziende poco raccomandabili o a cui a cui si è rifiutato recentemente un finanziamento. **Troppe persone che controllano e sollecitano e poche persone che concretamente fanno!** Nella esclusiva e patologica spinta all'attività di vendita di prodotti, **vengono depotenziati - laddove resistono - i supporti operativi e nessun margine è concesso all'attività amministrativa,** che pure esiste e, anzi, è persino aumentata grazie alle lavorazioni che sono tornate in filiale dopo essere state

faticosamente accentrate negli anni passati. In questo clima anche il presidio dei rischi operativi corre un pericolo di marginalizzazione, a danno dei colleghi. Così è stato ottenuto il doppio risultato di saturare le filiali - per esempio ci risultano diverse criticità sull'archivio documentale e sui partitari - e di esternalizzare 1066 lavoratori senza un bel po' delle loro lavorazioni. 1066 lavoratori per i quali la banca sostiene un costo assurdo e che sarebbe stato più conveniente riconvertire professionalmente. Come? Anche per rafforzare la rete. **Ma interessa ancora rafforzare la rete?**

In questo senso chiediamo al Direttore Operativo di intervenire per impedire la degenerazione di un clima che di giorno in giorno diviene più preoccupante.

Intanto alcuni colleghi hanno preso il largo, cedendo alle lusinghe del mercato. Molti altri se ne andranno: 4200 da qui al 2017, di cui 2900 anticipando la pensione. Come potrà reggere a queste uscite una rete commerciale già ora al collasso? Oltre alla chiusura di altri 150 sportelli come previsto dal Piano Industriale, quali saranno le modifiche all'attuale modello distributivo? Non ci è ancora dato di sapere.

Succede anche che l'Audit di Mantova stia operando come una struttura autoreferenziale, improntata alla presunzione di colpevolezza dei colleghi coinvolti nelle ispezioni. Infatti i colleghi, non ancora assoggettati a contestazione disciplinare, vengono convocati per generici approfondimenti presso gli uffici di Mantova e qui sottoposti ad estenuanti interrogatori di ore e ore dal tenore inquisitorio. **Chi ha dato all'Audit di Mantova queste indicazioni gestionali ed operative, deve sapere che si tratta di modalità confliggente con l'iter previsto dalla legge 300, meglio nota come Statuto dei lavoratori.** L'azienda può e deve fare tutti gli accertamenti che ritiene utili e necessari sull'operato dei colleghi e, laddove riscontri anomalie ed irregolarità, sospendere dall'incarico il lavoratore ed elevare contestazione disciplinare. Solo a questo punto il collega è chiamato a chiarire la sua posizione, nei termini e nei modi previsti dalla legge, anche avvalendosi dell'assistenza dei rappresentanti sindacali. **La pratica di chiedere memorie scritte preventive alla formalizzazione delle contestazioni è pratica anomala che può ledere i diritti dei lavoratori.**

Mentre **le procedure - Paschiface, Advice, Sepa - faticano ad ingranare**, c'è da pensare a pianificare le ferie, le festività sopresse, la riduzione di orario, i giorni di solidarietà, la residua banca delle ore. E mentre noi saremo distratti dalle vacanze che (forse) verranno, i nostri responsabili si occuperanno di valutarci. **Saremo adeguati o eccellenti?** E quanto conteranno le nostre autovalutazioni? Il tutto senza dimenticare che, per l'anno 2013, il Lavoro Per Obiettivi erogherà incentivi legati alle prestazioni e non solo: "obiettivi sfidanti e comportamenti eccellenti e distintivi". Il tutto senza dimenticare "un'attenzione particolare alla qualità del credito erogato e alla successiva fase di seguimiento andamentale." Copyright Fabrizio Viola.

Peccato che quanto a trasparenza, la si invochi solo in occasione della pubblicazione dei bilanci. **Ci risultano indicazioni difformi dagli stessi modelli di servizio anche in tema di tenuta dei conti correnti.** E' chiaro che sarebbe ottimale aprirne più di quanti se ne chiudono, ma non sempre riesce. Dice qualcosa la crisi, la disoccupazione dilagante, la scarsa attrattività della banca in questo momento, il

danno reputazionale?

Qualcos'altro? Sì. Chi attende, anche da molto tempo, di essere avvicinato e trasferito, può mettersi l'animo in pace. Pare che la direzione, dopo avere operato centinaia e centinaia di spostamenti tra le DTM - spesso arbitrari ed anche, francamente, incomprensibili - abbia deciso di mettere un freno a questa attività. **Bene per la cessazione della turnazione inconsulta, male perché comunque non bisogna smettere di lavorare alla ricerca di soluzioni per chi ha manifestato esigenze personali, attitudini, disponibilità al cambiamento.** Con tanti gestori delle risorse umane a disposizione, non dovrebbe essere impossibile. Oltretutto sollevati da molte delle loro passate incombenze, ora accentrate a Siena: job posting e nuova procedura trasferimenti su tutto. Riusciranno questi gestori ad affermarsi come entità non subordinate alle esigenze della filiera commerciale? Ce lo auguriamo vivamente, anche se il problema è annoso e non è mai stato risolto efficacemente. Se ciascuno si limita a presidiare il proprio cortiletto come potremo rilanciare la banca?

E' una situazione di straordinario e profondo malessere, quella che ci circonda e ci coinvolge in prima persona. Ci vorrebbero meno slogan preconfezionati e più competenze e strategie commerciali che non si limitino a pressare la rete ma che lavorino sul clima e sulle competenze. Meno propaganda e più serietà. **Ci vorrebbe maggiore capacità di ascolto dei lavoratori, maggiore considerazione di chi consente alla banca di stare ancora in piedi. I lavoratori, nessun altro.**

Milano, 12 febbraio 2014

LA SEGRETERIA Fisac CGIL Milano e Lombardia Ovest