

## SERVIZI DI CASSA...CHIUSA: PERCHE' RIGUARDA TUTTI

A partire dal 1 febbraio la banca attuerà un orario di cassa ridotto per un'ottantina di sportelli localizzati in tutta la Rete mentre in altri 17 il servizio con operatore verrà dismesso e reso disponibile solamente tramite macchine ATM o Self banking; in tutte le agenzie in questione l'orario di apertura al pubblico verrà significativamente ampliato sino a sovrapporsi quasi del tutto con quello di lavoro. Circa i dubbi contrattuali, il tenore degli incontri avuti con la banca e le perplessità generali che solleva una scelta di questo genere vi rimandiamo ai comunicati unitari di questi giorni.

L'azienda ha sempre sostenuto che non si tratta di una "riorganizzazione" ma di una semplice rimodulazione di orario ma questa tesi non appare convincente. E' vero che con l'andare del tempo e l'affermarsi di nuovi strumenti tecnologici l'operatività di cassa in senso stretto si è ridotta, tuttavia essa, nella sua forma evoluta, rappresenta ancora una parte significativa dei servizi offerti alla clientela nonché un modo discretamente sicuro di poter venire a contatto con il cliente abbastanza spesso. Se già oggi molti correntisti sono pressoché sconosciuti ai Colleghi delle agenzie, allontanarne altri, almeno potenzialmente, non sembra un grande affare. Tenuto conto che alcune banche, per lo più però con una penetrazione territoriale assai diversa da DB, tendono già a ridurre i tempi di apertura di alcuni sportelli, mantenere un presidio "tradizionale" potrebbe persino rivelarsi un fattore qualitativo. Dal nostro punto di vista, al di là degli aspetti tecnologici, la scelta della banca è legata anche ad un nuovo modello di servizio che induce a fare selezione tra la clientela. I correntisti "normali", tanto per entità dei depositi quanto per abitudini o necessità, interessano sempre meno all'azienda al punto che sono praticamente divenuti un problema. La bassa redditività di molti rapporti non viene più tollerata e tutto sommato potrebbe essere un affare riuscire a liberarsi dell'ingombro...Il venire meno di interessi commerciali su una larga fascia di clientela e la scarsa attenzione al ruolo di erogatore di servizi pubblici (il ripristino dell'orario di cassa precedente solo per alcune giornate al mese nelle nuove realtà ad apertura ridotta pare davvero un'operazione di facciata) comportano scelte che impatteranno in prima istanza sugli attuali diretti interessati ma successivamente su tutta la banca nelle sue varie articolazioni. I fatti di oggi ci consegnano e disvelano una precisa volontà e vocazione aziendale che ci lascia incerti e quindi ci preoccupa; gli incontri avuti con l'azienda non ci hanno certamente convinto a farcene una ragione, anzi...

## ARMIAMOCI E PARTITE?

A proposito delle difficoltà ad incontrare i clienti in banca, è sempre più richiesto ai Colleghi di uscire dagli sportelli per andare a trovare di persona e fuori sede clienti già acquisiti o persone potenzialmente interessate a divenirlo. Le direzioni commerciali, che francamente siamo ormai convinti che in linea di massima sappiano poco o nulla delle normative contrattuali o di Legge che riguardano le persone che sono tenute ad organizzare, spingono a tambur battente su queste iniziative con tanto di richiesta di report giornalieri e di andamenti previsionali dal sapore chiromantico. Vorremmo sottolineare che uscire dalla banca per svolgere attività di sollecitazione al risparmio, anche questo viene di fatto richiesto, non è un'attività che si possa svolgere tranquillamente ed in modo scontato. Occorre essere abilitati attraverso il famoso "patentino" ed è necessario avere il mandato della banca. Se nel primo caso sono parecchi i Colleghi in regola, per quanto riguarda il secondo le cose stanno in maniera completamente diversa. Andare da clienti comporta delle responsabilità anche individuali e non tutto quello che si può fare all'interno dei locali aziendali è concesso all'esterno. Per alcune figure professionali, normalmente, non dovrebbero sussistere particolari problematiche ma, come detto, non è

sempre così. Invitiamo i Colleghi interessati, che sono ormai numerosi, a chiedere esattamente alla funzione (speriamo) competente che gli ordina di uscire cosa possono fare e come debbono comportarsi per rimanere entro i limiti della correttezza. E' una tutela importante per il singolo ma anche per la banca e se qualcuno non lo capisce forse esiste un serio problema che può essere affrontato anche con l'ausilio sindacale.

#### IL NEMICO ALLE PORTE...

Ricorda, il nemico principale è il tuo Collega! Qualche "buontempone" ogni tanto semina queste perle di saggezza. Il fatto è che, purtroppo, sotto un certo punto di vista, esiste un fondo di verità. Ci riferiamo in modo particolare alla concorrenza, esistente ed incentivata, che spesso contrappone gli sportelli PBB a quelli DB Easy. Si ha un bel dire che si tratta di segmenti di clientela diversi: i finanziamenti si fanno sia da una parte che dall'altra, i mutui e le carte ricaricabili pure, i POS anche e non è che la platea degli interessati raddoppi per incanto. In questi anni anziché sviluppare le famose "sinergie" tra le varie entità commerciali della banca, a partire dallo scorporo fisico degli sportelli DB Easy da quelli della Rete PBB, una delle preoccupazioni principali dei vari responsabili è stata quella di prevalere sul parente prossimo (o stretto) che insiste sul medesimo territorio. Il problema è che a nessuno viene in mente di mettersi attorno ad un tavolo per pianificare e coordinare prodotti, attività e suddivisione dei compiti al fine di rendere davvero maggiormente efficace l'operato delle strutture coinvolte. Come spesso accade, ad una visione di ampio respiro si preferisce il riacquisto immediato e frettoloso di quello che si può. Non pretendiamo di essere manager illuminati od esperti di strategie commerciali ma, francamente, non ci vuole molto a capire che servirebbe qualcosa di diverso dalla situazione attuale. Più facile rimane esercitare costanti (op)pressioni commerciali, magari accompagnate da minacce od avvertimenti ormai nemmeno troppo velati. Si può continuare così a lungo? Lo chiediamo alla banca perché almeno ci pensi su...

#### PERDITE, PERDITE, PERDITE

Il rosso di bilancio del 2015 per Deutsche Bank era ampiamente annunciato, tuttavia 6,7 miliardi di perdite rimangono una cifra da capogiro ed in ogni modo superiore alle previsioni. Bilanci del genere suscitano davvero forte impressione ed inevitabile preoccupazione tra i Lavoratori. Per di più, il fatto che si tratti, in buona misura, di sanzioni ed accantonamenti

relativi a condotte irregolari fa rabbia e crea indignazione. Tra l'altro non finisce qui: oltre ai guai già noti, negli USA è pronta una class action contro DB per utilizzo di software manipolati atti a garantire vantaggio alla banca nelle transazioni valutarie, sulla banca in Russia pende un'inchiesta per attività di riciclaggio di denaro, in Italia l'azienda è al centro delle cronache per la vicenda dei contratti derivati intrattenuti con MPS. Sappiamo che il coacervo di grane giudiziali e comportamenti irregolari comporterà ricadute sulla banca e sui suoi dipendenti e per questo non ci stancheremo mai di dire che non vi sarà riorganizzazione che tenga se a monte ed a tutti i livelli non si opererà secondo onestà, etica e rispetto delle Leggi e delle Persone, lavoratori o clienti che siano. Tutto il resto viene di conseguenza.

#### NUOVO SISTEMA RETRIBUTIVO IN DB

Nel 2016 DB ha intenzione di modificare la struttura retributiva del proprio personale. Per quanto ci riguarda si tratta sostanzialmente del sistema di incentivazione in quanto, fortunatamente, la parte fissa del salario è quella stabilita dai Contratti Collettivi. A marzo di quest'anno la banca informerà i dipendenti delle novità previste. Già in sede di "trattativa" sul sistema incentivante DB Spa aveva preannunciato che non era in grado di garantire l'applicabilità dello stesso per l'intero anno in quanto si era in attesa di

provvedimenti dalla Germania. Secondo quanto asserito dall'AD Cryan e quanto pubblicato sul sito di HR, il nuovo sistema retributivo dovrebbe tenere conto di elementi di crescita sostenibile, avere respiro temporale più ampio rispetto al presente (in particolare ciò riguarda le fasce più elevate del personale), considerare non solo i fattori economici ma anche quelli di carattere comportamentale ed etico. Pur se non è chiaro a chi ci si riferisca esattamente, in alcuni casi la parte fissa della retribuzione potrebbe aumentare a scapito di quella variabile. Ad ogni buon conto, una revisione dei sistemi di incentivazione in DB sarebbe cosa utile (a dire il vero, stanti le premesse che li hanno sino ad ora ispirati, si farebbe prima ad abolirli del tutto) anche per contenere fenomeni da "eccessi di risultato" che albergano in modo particolare ai livelli più alti ma sono ben presenti e visibili anche a quelli intermedi. Consentiteci il solito beneficio del dubbio: la Strategy 2020, di cui sono parte questi provvedimenti ha grandi ambizioni ma per adesso sappiamo solo che toccherà l'occupazione, il resto è tutto da vedere. Per le novità sulle retribuzioni, appuntamento a marzo...

#### VISITA FISCALE PER MALATTIA: CI SONO NOVITA'

Come sapete, in caso di malattia l'azienda può chiedere all'INPS l'invio di un medico che verifichi l'effettivo stato di salute del dipendente. Per regolamentare la cosiddetta "visita fiscale" da tempo sono previste fasce di reperibilità nel corso della giornata (dalle 10 alle 12 e dalle 17 alle 19) durante le quali il lavoratore è tenuto a farsi trovare presso la propria abitazione. Solo in casi di comprovata necessità è possibile assentarsi durante l'orario sopra ricordato, evitando così le sanzioni economiche previste. La Legge di stabilità 2016 ha ampliato le casistiche di assenza giustificata limitatamente alle situazioni di malattia grave: non è più necessario rispettare gli orari di reperibilità nel caso in cui ci sia la patologia imponga cure salvavita (per esempio chemioterapia) oppure se la malattia abbia comportato una riduzione della capacità lavorativa pari ad almeno il 67%.

[documento](#)