

numero 7  
4 DICEMBRE 2013

IN QUESTO NUMERO:

- **SCIOPERI E INDAGINI PREVENTIVE**
- **LAVORO: FORMAZIONE SUCCESSIVA...**
- **BASE BANCA: CAMBIATO IL PROGRAMMA DELLA PRIMA SETTIMANA DI "ADDESTRAMENTO"**

## *SCIOPERI : INDAGINI PREVENTIVE...*

In occasione degli ultimi scioperi (di Categoria e Confederali) ci risulta siano state svolte da parte dell'azienda alcune "indagini preventive" sulle intenzioni dei colleghi di aderire o meno alle astensioni dal lavoro proclamate dalle Organizzazioni Sindacali.

Augurandoci che simili situazioni non abbiano più a verificarsi, precisiamo, a scanso di equivoci, che il datore di lavoro **NON PUO' CHIEDERE AI DIPENDENTI SE INTENDANO O MENO SCIOPERARE.**

Vale la pena ricordare che già la Legge sul diritto di sciopero fornisce alle aziende strumenti per organizzarsi in caso di situazioni di mobilitazione del personale e garantire i servizi minimi al pubblico in particolari periodi o giorni; si tratta, comunque, di misure a tutela della clientela e non del datore di lavoro.

Forme di sondaggio individuale o per gruppi di Lavoratori non hanno alcun fondamento e, qualora si verificano, rappresentano semplicemente una violazione aziendale del diritto di ognuno di decidere quando, come e se vuole aderire agli scioperi senza doverne rendere conto anticipatamente alla controparte.

Analogo ragionamento va considerato in ragione dei "report" che la banca invia ai responsabili di sportello o di ufficio in occasione delle astensioni dal lavoro e che "devono" essere inviati entro le ore 9 all'Ufficio del Personale.

Ovviamente la banca ha diritto di disporre di un consuntivo delle assenze, tuttavia il documento, qualora i responsabili non siano in ufficio in quanto scioperanti, può evidentemente essere inviato in un momento successivo a quello richiesto.

Anche in questo caso è bene chiarire che **NON VI POSSONO ESSERE CONSEGUENZE DISCIPLINARI O DI ALTRA NATURA PER I DIPENDENTI NON PRESENTI AL LAVORO CHE QUINDI NON INVIANO IL REPORT IN QUESTIONE O ALTRA DOCUMENTAZIONE NEI TERMINI INDICATI DALLA BANCA.**

Si tratta peraltro di un problema che le stesse Segreterie Nazionali di Categoria hanno evidenziato ad ABI che ovviamente non ha replicato.

Se un responsabile non fa sciopero, pertanto, opera una scelta e non vi sono costrizioni o posizioni professionali particolari che possano osteggiare il libero arbitrio degli interessati.

Riteniamo utile puntualizzare questi aspetti sia perché è presumibile che ci troveremo ancora nella condizione di utilizzare il nostro diritto allo sciopero sia in quanto è bene stigmatizzare e sottolineare atteggiamenti aziendali ambigui o improvvisi che spesso si riscontrano in momenti di conflitto.

## *LAVORO: FORMAZIONE SUCCESSIVA...*

In questa azienda si parla spesso di formazione ed i dati che vengono forniti sono spesso positivi.

Ultimamente, però, siamo convinti che l'offerta debba essere rivista e migliorata perché si verificano situazioni che debbono far riflettere.

Anzitutto l'utilizzo della formazione on-line, così come viene somministrata nella maggior parte dei casi, fa ricadere sugli interessati l'onere di organizzare i propri corsi che spesso vengono svolti in condizioni disagiate in quanto, nonostante impegni aziendali al riguardo, non vi sono spazi fisici adeguati e riservati e non si organizza la frequenza dei singoli garantendo quella continuità nello studio e nell'applicazione che la complessità di molti argomenti richiederebbe.

La fruizione di corsi tra un cliente e l'altro o nei "ritagli di tempo" non consente il regolare svolgimento dell'attività formativa, compromettendone l'efficacia ed il senso.

Altra nota dolente che abbiamo potuto rilevare è la scarsa sensibilità dell'azienda nei confronti dei neo assunti o del personale che provvede a sostituire i colleghi assenti a vario titolo.

Le più o meno recenti aperture di nuovi sportelli hanno visto la composizione di organici con poca esperienza e conoscenza della banca e delle procedure; spesso si tratta di assunti di prima occupazione o con poca anzianità di servizio

cui si accompagnano colleghi provenienti da altre aziende bancarie, tutti pertanto gioco forza poco introdotti nella nostra realtà operativa ed organizzativa.

Si creano così situazioni per le quali molti dipendenti si trovano a lavorare senza una precisa idea delle responsabilità cui vanno incontro, degli obblighi e delle procedure da rispettare, delle adibizioni da svolgere, esponendosi in tal modo a seri rischi operativi.

Tutto ciò accompagnato dalle “consuete” spinte commerciali e dall’ansia di raggiungere sempre e comunque gli obiettivi previsti, cosa che non aiuta certo (stiamo usando un eufemismo) un equilibrato sviluppo professionale dei colleghi.

Analogamente, laddove si determinino necessità, anche del tutto strutturali e prevedibili, di sostituzioni di colleghi assenti dal lavoro, stiamo riscontrando indifferenza da parte della banca nel formare adeguatamente chi di solito non ricopre i ruoli per i quali provvede comunque alla sostituzione, assumendosene ogni responsabilità, per quanto temporaneamente.

Chi sostituisce un responsabile di sportello, per esempio, dovrebbe essere formato nella stessa maniera del collega “titolare” in quanto chiamato a farne le veci in tutto e per tutto (non ci risultano manleve o richieste limitate durante i periodi di assenza del preposto: i budget debbono andare avanti comunque ed i compiti non si modificano) ma quasi mai è così.

Il “fai da te” o il “gettare il bambino in acqua perché impari a nuotare” non sono esattamente le soluzioni che ci aspettiamo da una banca e non sono nemmeno i comportamenti che si attendono i colleghi...

Consigliamo a tutti molta prudenza nell’operare per non esporsi, a causa di impreparazione o foga, a situazioni critiche che possono sfociare in contestazioni disciplinari o problemi con banca e clientela.

Siamo sempre disponibili a valutare situazioni critiche ed a fornire supporto normativo a chi si senta nella condizione di richiedere delucidazioni sui diritti e sui doveri, sui compiti e sugli obblighi che le Leggi od i Contratti prevedono in capo alle Lavoratrici ed ai Lavoratori.

---

## BASE BANCA: CAMBIATO IL PROGRAMMA DELLA PRIMA SETTIMANA DI “ADDESTRAMENTO”

La primavera scorsa, durante l’incontro previsto dal CCNL sulla formazione, l’azienda ci aveva comunicato che avrebbe modificato il programma della prima settimana del corso “Base Banca” per i colleghi neo assunti che prestano servizio in Rete. Il CIA prevede che, in questo caso, le OO.SS. possono chiedere di assistere, in qualità di uditori, alle lezioni che si tengono in aula. Alla fine di novembre, abbiamo quindi partecipato con un nostro componente alla prima parte del corso, l’aula era composta quasi totalmente da colleghi “addetti clientela”, i quali, come già da ormai qualche tempo, oltre che fare i “cassieri”, nei ritagli di tempo dovrebbero anche vendere prodotti della banca, come ad esempio mutui, bancomat, carte di credito, polizze assicurative e Fondi Pensione. Gli ultimi due prodotti, però, possono essere venduti solo dopo aver fatto i corsi obbligatori di abilitazione IVASS.

Abbiamo rilevato sostanzialmente che il nuovo programma è basato genericamente sulle tecniche di vendita, senza entrare nel merito di cosa si vende. A prima vista il corso non è fatto male e i docenti sono anche molto preparati. Vorremmo però fare alcune considerazioni: in primo luogo, con questa rimodulazione si insegna ai colleghi che per vendere tappeti o prodotti finanziari le tecniche di conoscenza del cliente sono uguali, peccato che eticamente parlando non sia proprio la stessa cosa. Secondo, con questa operazione, l’azienda ha preso due piccioni con una fava, nel senso che oltre ad un notevole risparmio economico (pensiamo quanto costa mantenere una ventina di colleghi che devono arrivare da tutta Italia e rimanere a Milano per due settimane), è riuscita nello stesso tempo ad ottenere anche un notevole risparmio di giornate di formazione relative ai processi di vendita che DB avrebbe comunque dovuto far svolgere ai colleghi. Rimangono le nostre perplessità circa un modo di fare banca che l’azienda intende affermare sin da subito e che privilegia l’aspetto commerciale sopra ogni cosa: a nostro avviso non si va distanti in questo modo.

***ISCRIVITI E SOSTIENI LA FISAC/CGIL DEL GRUPPO DB***