

## *FAR WEST*

Nell'attesa di verificare quali siano le effettive ripercussioni sui lavoratori del piano industriale appena elaborato, che prevede ancora grandi innovazioni e cambiamenti, ci preme evidenziare le numerose inefficienze che affliggono i colleghi impegnati nella rete.

Gli organici ridotti, le incombenze di natura amministrativa sempre maggiori, i cambiamenti normativi non supportati da adeguate informative, le pressioni commerciali sono parte di uno scenario strutturale e organizzativo sempre più carente e preoccupante.

### **ORGANIZZAZIONE**

**Le norme di legge in continua evoluzione, l'eccessiva burocrazia e l'organizzazione frammentata delle informazioni e dei sistemi informatici hanno portato all'aumento delle incombenze e delle responsabilità a carico dei lavoratori.** La parte amministrativa del nostro lavoro non è purtroppo magicamente scomparsa con la creazione dei poli di back office, ma è addirittura aumentata di complessità.

Il servizio di help desk, che per scelta aziendale non prevede più la chiamata diretta, sulle casistiche complesse e più importanti sotto il profilo della responsabilità soggettiva come antiriciclaggio e usura, non riesce purtroppo ad assicurare quella esaustività e tempestività che lo scambio verbale fra due interlocutori che si confrontano può portare.

Gli specialisti, che dovrebbero supportare le filiali nelle diverse figure, non per loro colpa, limitano la loro azione alla mera assistenza teorica e commerciale, anziché alla ben più desiderata assistenza operativa.

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

Nello scenario economico che stiamo vivendo, alla luce anche dei bilanci aziendali, siamo tutti consapevoli che l'attività di vendita è un elemento importante per il nostro settore, sebbene in un'ottica di modello di banca che non condividiamo.

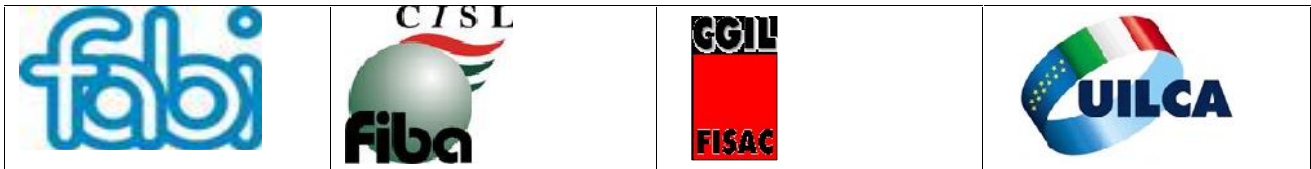
Ma i pressanti e ossessivi "inviti" al raggiungimento degli obiettivi, con l'inutile compilazione giornaliera di report artigianali sui prodotti collocati e venduti (dati perfettamente noti all'azienda, grazie agli strumenti informatici in suo possesso), l'aberrante pratica aziendale di compilare e diffondere classifiche e graduatorie praticamente nominative con i risultati di vendita conseguiti dai singoli operatori, sono strumenti che accentuano il disagio individuale e peggiorano il clima aziendale, quando non sconfinano addirittura in comportamenti sanzionabili come controllo a distanza.

**Il raggiungimento degli obiettivi aziendali dovrebbe essere perseguito attraverso elementi di inclusività, coinvolgimento e rispetto dei lavoratori, coniugando risultati commerciali e valore sociale: proprio quello che il nuovo Piano d'Impresa descrive come elemento centrale del possibile successo futuro.**

### **FORMAZIONE**

Prendendo sempre spunto dal piano industriale ci chiediamo come l'Azienda intenderà attuare lo straordinario piano di formazione (che ove realizzato non potrebbe che trovarci concordi) se a tutt'oggi non si riesce a organizzare in modo efficace neanche la formazione on line. **In filiale accade spesso che persino i corsi obbligatori non vengano fruiti**, o che non se ne preveda la fruizione in postazioni non a diretto contatto con la clientela, con evidenti difficoltà per tutti i colleghi.

Come i direttori sono responsabili degli obiettivi commerciali, così lo dovrebbero essere dell'adeguata fruizione dei corsi da parte di tutti i colleghi, ovviamente attraverso un **monitoraggio costante, la programmazione e l'organizzazione del lavoro** che comprenda quest'attività fondamentale, con l'adibizione in postazioni "ad hoc", isolate dalla clientela..



Sugli argomenti che coinvolgono direttamente le responsabilità dei colleghi si deve tornare alla formazione in aula e alla predisposizione di strumenti che sintetizzino le innumerevoli disposizioni di legge, circolari interne, notizie “ultimo minuto”, policy e quant’altro. Basta con l’inflazione di carta, di pareri (spesso contrastanti) e di direttive poco chiare e fuorvianti.

### **PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI**

In tutte le aziende bancarie si sta verificando negli ultimi tempi un **aumento dell’attenzione al rispetto della normativa e di conseguenza dei provvedimenti disciplinari**, ed è per questo che rivolgiamo a tutti i colleghi il richiamo a un **rigoroso rispetto delle normative e del codice di comportamento, che è la prima e la più importante tutela da possibili conseguenze disciplinari, ma anche civili e penali.**

Per le attività di cassa riferirsi all’art.39 del Ccnl: ***il personale di cassa o comunque incaricato del maneggio dei valori, ha l’obbligo di denunciare, non oltre la presentazione della situazione giornaliera, le eccedenze e le deficienze che si siano verificate nella gestione dei valori ad esso affidati.***

Nel caso la chiusura serale - a causa di scadenze, eventi non programmabili, carichi di lavoro, caricamento bancomat - non possa essere correttamente effettuata nel normale orario di lavoro, occorre chiedere autorizzazione ad effettuare lo straordinario e se negata, l’unica alternativa è rimandare al giorno successivo, palesando al direttore l’impossibilità conseguente di aprire lo sportello in orario.

Quindi si rispetta l’orario di lavoro, poiché solo l’Azienda ha facoltà di chiedere prestazioni aggiuntive, e questo vale anche per la pausa pranzo. Caricare il bancomat in orari non consentiti, per esempio, fa rischiare pesanti sanzioni in caso di rapina o infortuni.

**Invitiamo tutti ad approfondire il contenuto del Codice di Comportamento e attenersi scrupolosamente ai suoi contenuti che indicano fra l’altro le attività incompatibili e le limitazioni alle operazioni personali**, oltre alla verifica dei plafond consentiti dalle condizioni riservate al personale.

Spesso emerge come molti errori o il non puntuale rispetto delle normative da parte dei dipendenti sanzionati siano la pericolosa conseguenza di forti pressioni al raggiungimento di obiettivi commerciali e non certo della ricerca di un proprio interesse da parte dei lavoratori.

**Ricordiamo che gli obblighi imposti dalla normativa Mifid, Antiusura e Antiriciclaggio non sono ostacoli da aggirare ma tutele inderogabili non solo della clientela ma anche dei lavoratori, e le conseguenze di eventuali inadempienze possono avere un pesante rilievo anche penale.**

**Nessuno può essere sanzionato, o addirittura licenziato per non aver raggiunto il budget, ma rischia invece chi, per raggiungerlo, aggira leggi e normative interne.**

**Le scriventi Organizzazioni sindacali sono a vostra disposizione per dettagliati approfondimenti di ciascuno dei temi citati.**

Pistoia, 12 maggio 2014

**Le Rappresentanze Sindacali di Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia  
FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL - UILCA**