

FABI BANCA INTESA BOLOGNA

IMPALLINARE O ESSERE IMPALLINATI ?

Con “Arcobaleno” si è aperta ufficialmente la caccia al cliente, ma anche quella ai cacciatori.

Come preambolo alla stagione venatoria l'azienda ha offerto ai direttori ed ai gestori ameni soggiorni a pensione completa, durante i quali “Arcobaleno” è stato presentato come uno strumento di supporto all'azione commerciale, un mezzo in grado di coinvolgere tutte le risorse “per soddisfare al meglio la clientela”.

I buoni propositi c'erano, ma ben presto “Arcobaleno” ha manifestato il suo lato peggiore: quello dello strumento di monitoraggio e di controllo.

Questa “gioiosa arma”, infatti, spara pallini colorati: verdi per i bersagli colpiti, gialli per quelli falliti di poco e rossi per i colpi andati a vuoto. Pur nella carenza di personale operativo, l'azienda ha pensato di impiegare preziose risorse nel conteggio dei pallini, creando addirittura apposite strutture incaricate di convocare periodicamente i cacciatori e bersagliarli di e-mail per ricordare che chi non impallina di verde non vuole bene alla banca.

Così ai direttori ed ai gestori, mentre si arrabattano tra un appuntamento, una visita esterna, una telefonata, un mutuo, un leasing, un derivato, un renting, una PEF, un F300, una riesposizione di bilancio, un home-banking, una obbligazione strutturata, un'apertura di conto, un credito problematico, uno sconfinamento, un accertamento giudiziario, una successione, una sofferenza, un denaro caldo, una chiamata all'help desk, un reclamo, una pulita ai vetri e una riparazione all'asse del water,... giunge anche la soddisfazione di leggere una serie di e-mail che li incolpa di non essere abbastanza commerciali!

Ai cacciatori, per evitare di essere a loro volta impallinati, non rimane che sparare colpi all'impazzata, perdendo di vista quello che doveva essere il primario obiettivo di “Arcobaleno”: l'attenzione al cliente.

Il progetto “Arcobaleno” è l'ennesima creatura di ingegneria aziendale, l'ultima delle tante sovrastrutture nate a tavolino, parto di menti brillanti, ma poco avvezze a confrontarsi con la realtà.

Ai lavoratori le priorità sembravano altre: l'aumento delle risorse da impiegare nelle filiali, il ripristino dei servizi specializzati, l'elaborazione di sistemi di lavoro pratici e snelli, la doverosa cura dei luoghi di lavoro.

È ormai sotto gli occhi di tutti che la situazione ha raggiunto e superato ogni limite di sopportabilità, ma non ci risulta pervenuto alcun cenno di attenzione da parte dei vertici di questa banca.

Sorge il dubbio che “Arcobaleno” sia l'ennesima cortina fumogena, un siparietto colorato dietro al quale si nasconde **il vero business dell'azienda: eliminare il maggior numero di lavoratori e vendere tutto il vendibile.**

PRESSIONI COMMERCIALI NELL'AREA EMILIA ROMAGNA

Per dissipare ogni dubbio sulla funzione di controllo individuale avviato da Banca Intesa tramite "Arcobaleno" la nostra Area ha pensato bene di introdurre, in aggiunta al già gravoso sistema informatico, una serie di schede individuali di stile amanuense.

Ogni gestore, munito di carta e penna, deve segnalare, all'inizio di ogni settimana, tutti i clienti che vedrà (almeno quattro o cinque al giorno) e fornirne l'NDG per permettere ai superiori il controllo sul "venduto".

Vogliamo pensare che questa iniziativa costituisca solo una "cattiva interpretazione" di Arcobaleno (così come a suo tempo i vertici della banca definirono analoghi casi prontamente rientrati) e che gli estensori di queste schede abbiano peccato solo di eccesso di zelo.

Ricordiamo che i budget individuali sono vietati e che, per contratto, sono previsti solo obiettivi di squadra, escludendo valutazioni personali basate sull'entità del "venduto".

Palesi difformità delle norme vigenti, con particolare riferimento ad eventuali strumenti di controllo a distanza, verranno segnalati ai locali Uffici Provinciali del Lavoro.

CARENZE DI ORGANICO NELLE FILIALI NEL PERIODO ESTIVO

Ci giungono da più filiali di tutta la regione vari gridi di aiuto di colleghi abbandonati a sé stessi per ovvie carenze di organico. In più in questi giorni con le ferie estive si arriva a dei limiti non accettabili: **colleghi che da soli devono ricoprire fino a tre posizioni lavorative!**

Alla luce di quello che sta avvenendo alla filiale di Bologna Fiera, invitiamo tutti i colleghi a non farsi carico di questo problema aziendale.

Il rischio è che lavorando in queste assurde condizioni si commettano errori che puntualmente l'azienda poi vi contesterà non valutando minimamente i sacrifici e l'impegno da voi profuso per poter aprire la filiale ogni mattina!!!!

Quindi, invece di svolgere malamente il lavoro di tre persone, si deve dare la priorità ai lavori indispensabili ed urgenti, e di tutto ciò che non viene eseguito si informa il Responsabile di Area inviandogli una e-mail ogni sera. In questo modo l'azienda non vi potrà in futuro contestare nulla.

Bologna, 03.08.2004

FABI BANCA INTESA BOLOGNA

SOTTO ACCUSA – IN ATTESA DI GIUDIZIO

Non avremmo mai creduto di dover utilizzare questi termini tipicamente giurisprudenziali in un comunicato ai lavoratori di Banca Intesa, ma purtroppo questa è l'esatta situazione in cui si trovano **5 colleghi che lavorano a Bologna** in Viale Aldo Moro 60, che nel mese di Luglio sono stati **“temporaneamente e cautelativamente allontanati dal servizio”**.

Tre appartengono al Centro Imprese e due all'Ufficio Estero Merci, e con questa nostra vorremmo evidenziare a tutti i colleghi come anche lavorando normalmente tutti i giorni si possa rischiare molto, anzi troppo, solo per far andare avanti il lavoro dell'ufficio senza conoscere esattamente cosa si stia facendo.

Visto che l'indagine è ancora in corso, non siamo in grado di valutare l'operato dei tre colleghi del Centro Imprese; per quanto riguarda invece gli altri due, il responsabile ed il vice dell'Estero, ci permettiamo di rendere nota la paradossale situazione in cui versano, convinti come siamo della loro totale estraneità ai fatti.

L'Ufficio Estero Merci è un ufficio esecutivo che effettua operazioni sulla base di documenti presentati dalla clientela e preventivamente verificati, autenticati ed autorizzati dai gestori.

-I due colleghi pare siano accusati di non aver intuito la malafede del gestore che presentava loro le operazioni incriminate; peccato però che in quell'ufficio ogni giorno quel gestore ed altri presentavano altre decine di operazioni per importi analoghi, e che quindi tutte rientravano nella normale operatività della struttura. Bisogna invece dubitare di tutti i colleghi che ti chiedono di passare operazioni oltre un certo importo? Quale importo? Inoltre la preveggenza è un dono di pochi: vedi il caso Parmalat!

-I due colleghi pare siano accusati di non conoscere l'autonomia creditizia del gestore; bisognerà chiedere quindi ad ogni gestore le credenziali prima di effettuare l'operazione? Qualcuno ha mai segnalato all'ufficio Estero tutti i nominativi dei gestori presenti sulla piazza di Bologna con evidenziata la loro autonomia per tutti i tipi di operazioni? Non ci risulta.

- I due colleghi pare siano accusati di non essere entrati nel merito dei contenuti dei messaggi swift inviati all'estero; ma è compito del mero esecutore conoscere i risvolti e tutte le implicazioni di rischio di una operazione che è stata studiata, preparata ed autorizzata da altri? Se così fosse tutti dovremmo essere gestori con una adeguata preparazione alle spalle.

Inoltre la procedura non doveva permettere l'esecuzione delle operazioni incriminate senza l'evidenziazione del rischio, o dovevano esistere dei controlli a Milano tali da impedire il ripetersi della vicenda (come avveniva con la procedura Comit).

Quindi esisteva una evidente lacuna procedurale, che è stata poi colmata, guarda caso, solo in data 22.7.2004 con la circolare n.413 che va a normare e di fatto ad impedire il ripetersi di casi simili.

Perché questa circolare è uscita solo dopo che i buoi erano già fuggiti? Perché la procedura a tp (di derivazione Cariplo) non è stata inibita un anno fa? Questo dimostra che buona parte della responsabilità per l'accaduto ricade sulle tante falle del sistema procedurale ed organizzativo dell'azienda.

In conclusione, che colpe hanno il responsabile ed il suo vice dell' ufficio Estero per aver eseguito operazioni richieste ed autorizzate da uno dei tanti gestori presenti sulla piazza di Bologna, e che la procedura accettava senza problema alcuno?

Quello che dispiace maggiormente di tutta la vicenda è che i colleghi interessati, nonostante 25 anni di onorato servizio e senza una minima pecca sul loro curriculum, vengano sospesi dal servizio e sospettati di chissà quali truffe o doli ai danni dell'azienda, solo per aver fatto in tutta onestà il loro lavoro quotidiano.

E ciò che è peggio è il danno morale, professionale ed umano che questi colleghi stanno subendo con questo "temporaneo allontanamento cautelare dal servizio", che Banca Intesa in modo esagerato e spregiudicato sta usando come se fosse la cosa più normale del mondo, ferendo oltremodo la dignità non solo dei singoli, ma anche di tutti quei colleghi che lavorando all'ufficio Estero da anni conoscono la rettitudine e l'alta moralità dei due "allontanati".

Restiamo in attesa degli sviluppi di questa incresciosa situazione, e come sindacato garantiremo tutte le tutele necessarie, nel caso che l'azienda voglia ingiustamente punire gli interessati con provvedimenti disciplinari, in questo caso, inaccettabili.

RSA FABI BANCA INTESA BOLOGNA

BOLOGNA, 03.08.2004