

FABInforma

Federazione Autonoma Bancari Italiani

MARZO 2010

a cura della Segreteria di coordinamento R.S.A. Banca Popolare di Vicenza

Tel 0444/339674 – 0444/339703 e-mail fabi@popvi.it web www.fabipopvi.it

... E C'ERA UNA VOLTA IL CLIENTE

Poco meno di vent'anni fa, quando ebbi il mio primo incarico di direttore di filiale, al centro del nostro quotidiano lavoro c'era solo ed esclusivamente il 'cliente'. A lui andava tutta l'attenzione della nostra attività. Corsi sopra corsi per inculcarci che il cliente andava conosciuto, studiato, frequentato, coccolato. In questa maniera si poteva conoscere le sue esigenze per confezionargli un 'vestito su misura'. Perdere un cliente era come perdere una persona cara, e quand'anche fosse stato in difficoltà veniva sostenuto in tutte le maniere.

Ma i tempi sono cambiati in fretta e poco tempo dopo nel mondo bancario l'unico vero obiettivo è diventato il guadagno sfrenato. Basta esigenze del cliente ma solo prodotti da collocare, budget da raggiungere, redditività da acquisire. E anche tutti noi quadri direttivi, quasi tutti ad esser sinceri, nostro malgrado ci siamo ritrovati a vendere "strani prodotti". Perché così facevano tutti, per non sentire più le pressioni, per non vedersi sempre ultimi nelle classifiche, per non sentire ogni due ore il capo...

Poi sono arrivate le denunce da parte dei nostri cari clienti che si sono sentiti traditi soprattutto nella fiducia che avevano risposto in noi. Denunce che quasi sempre si concludono, grazie al sostegno della Fabi, con transazioni ma che sicuramente, vista la durata del decorso, ci fanno passare notti insonni e venire potenti mal di stomaco. E attenzione perché, nonostante la norma contrattuale, alcune aziende stanno cercando nostre co-responsabilità nell'intento di negarci anche l'assistenza legale.

Tutto questo per cosa poi? Mi permetto di osservare una cosa fondamentale: i nostri budget, i nostri risultati, i nostri sistemi incentivanti li possiamo raggiungere e ottenere solo ed esclusivamente grazie al nostro caro cliente. Senza di lui gli affari non si fanno. E' lui il nostro vero 'padrone' e lui che ci garantisce il pane quotidiano. E allora forse bisogna ricominciare a vederlo con un'ottica leggermente diversa. Non può essere solo un limone da spremere e da gettare quando dà i primi segni di acidità! Non può essere solo 'penetrato' o 'sottopenetrato', terminologia purtroppo usata in tante banche da alcuni manager e che non dà adito e nessun equivoco, quando ritengono che non gli sia stato dato un sufficiente numero di prodotti.

Vorrei invitare tutti noi, ogni qualvolta dobbiamo collocare certi tipi di prodotti, a non dimenticare mai la 'centralità e il ruolo del cliente' per poter vivere notti serene e garantirci un futuro. E soprattutto a non dimenticare che dietro alla faccia del nostro cliente a volte c'è un'impresa ma spesso c'è una famiglia, c'è un anziano, c'è una donna, c'è la cassa integrazione, ci sono i risparmi di una vita.

Giuliano Xausa

EFFETTO SERRA IN FRAMARIN!



Con l'avvicinarsi della tanto desiderata primavera la situazione ambientale di alcuni uffici dei Servizi Centrali in via Btg Framarin tornerà ad essere, a dir poco, allarmante.

Alcuni piani del blocco C ed alcuni del palazzo di Servizi Bancari, con le prime giornate di sole, avranno una situazione igienico ambientale inaccettabile, con l'aria irrespirabile e **temperature vicine ai 30°**.

Questi disagi sono causati da un numero eccessivo di colleghi (circa 45) dislocati nei vari piani, situazione già contestata all'Azienda da oltre un anno. Abbiamo inoltre rilevato scrivanie troppo vicine ai condizionatori d'aria, che vengono quindi chiusi dai colleghi. L'estate scorsa avevamo visto ventilatori di qualsiasi tipo portati dai colleghi esasperati. Per non parlare poi della situazione dei **servizi igienici** divenuti ormai inadeguati ed a volte impraticabili. Alcuni colleghi ci hanno confessato di preferire la fruizione dei bagni nei vari bar aperti nella zona.

La nostra banca, negli ultimi anni, ha fatto passi da gigante nel settore della sicurezza e dell'igiene ambientale in rete (rimangono ancora poche filiali da sistemare). Notevoli sono stati gli sforzi effettuati per la prevenzione delle rapine. Crediamo sia arrivato ora il momento di **ripensare** ad una adeguata logistica degli uffici in Framarin.

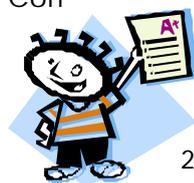
L'assenza di clientela in questi uffici non deve legittimare l'azienda al deterioramento delle condizioni lavorative di questi colleghi.

L'immagine aziendale non è solo quella che una banca rivolge verso l'esterno ma è anche la testimonianza del grado di rispetto che la stessa ha dei propri dipendenti!

Pagelle...

Sebbene siamo tutti, come si suol dire, "adulti e vaccinati", nei primi mesi dell'anno ci prende sempre un po' di ansia, in concomitanza con le Valutazioni Aziendali... C'è chi è convinto che questo sia un valido sistema di valutazione, chi ne è assolutamente indifferente, chi le critica apertamente come forma di coercizione, ma tant'è che tutti ma proprio tutti ne siamo soggetti inesorabilmente ogni anno.

Con queste premesse, proviamo a fare qualche piccola riflessione sul metodo con cui, in questo anno 2010 si sono applicati i principi di valutazione dei colleghi.



Non è che vogliamo fare di ogni erba un fascio, ma ci è sembrato che quest'anno, più che negli anni precedenti, il sistema di valutazione sia stato assolutamente "blindato".

Molti colleghi ci confidano di essersi trovati davanti a Valutazioni già compilate (da verificare poi chi le prepara...) senza possibilità di confronto, senza discussioni, senza contraddittorio... tutto già deciso! E chi ha provato a reagire a valutazioni giudicate inique o esagerate o demoralizzanti o ingiuste, si è visto opporre una rigidità e una determinazione granitica o (francamente) quantomeno inaspettata: il Muro di Gomma! Niente discussioni: noi dipendenti B.P.V. nell'anno 2009 abbiamo rivelato, tutta la nostra inefficienza, la nostra ignoranza, la nostra disaffezione, le nostre gravi carenze, la nostra incapacità di "fare squadra"! E se i vari Budget 2009 non sono stati raggiunti, non sia mai che qualcuno possa fare un "mea-culpa" su Prodotti magari poco appetibili e/o mal presentati, su colleghi inviati allo sbaraglio ad attività di Sviluppo, sulla impossibilità di partecipare ai Corsi di Formazione, su scelte strategiche discutibili, su previsioni di Budget esageratamente ottimistici, visti i tempi...

No cari colleghi, il demerito per questo fallimento è sicuramente da imputare, come purtroppo spesso accade, all'ultima ruota del carro! Dicono alcuni nostri responsabili: *"Come possiamo pretendere di fare i Numeri, se ci ritroviamo Risorse (umane) così inefficienti"?*

E quei pochi che, piegando la testa, possono ammettere che ci possa essere un margine di miglioramento nel loro operato, che però dovrebbe essere supportato da una adeguata Formazione, molto spesso si sentono rispondere che per loro nel 2010 non sono previsti né Corsi né Affiancamenti.

Qualcuno di noi si è sentito profondamente amareggiato e contrariato da questi atteggiamenti evidentemente imposti e per riprendere la frase citata all'inizio di questo articolo, ricordiamo a chi compila le nostre "Pagelle", che siamo tutti Adulti e Vaccinati.



La Voce dei Bancari

E' il nostro periodico di informazione nazionale che mensilmente viene recapitato a casa a **tutti gli iscritti FABI**.

Nel mese di FEBBRAIO si è parlato, tra le altre cose, anche di:

- * Depressione giovanile
- * Chi ha paura del monosportello?
- * Contributo affitto per trasferimento sede di lavoro.
- * Quando il padre deve fare il mammo
- * Permessi nel 1° anno di vita
- * Iva Agevolata oppure no?
- * FABI giovani
- * La sindrome del cuore spezzato
- * Il Mondo è tinto di rosa ma le banche non sembrano accorgersene
- * Prima ti sfrutto e poi ti licenzio

SERVIZI BANCARI



Da quando c'è stata la "cessione del ramo d'azienda" questa importante Società del Gruppo non trova pace. Periodicamente notiamo e seguiamo costanti riorganizzazioni interne, cambi di uffici, trasferimenti di colleghi, il cui unico fine sembra essere la NON tranquillità di chi quotidianamente lavora.

Auspichiamo che finalmente sia giunto il momento di consolidare quanto finora fatto dando quella serenità per i lavoratori e le lavoratrici meritano.

FIGLI E/O LAVORO?

Ci dicono **"fate figli"**..... ma chi può prendersi la gioia e l'impegno di far crescere due, tre, quattro figli? Cosa succederà alla nostra cultura se il tasso di natalità continuerà a diminuire?

E come possiamo pensare di avere figli, se non abbiamo strutture adeguate che possano accoglierli mentre lavoriamo, se i termini "maternità" e "part-time" sono quasi sempre visti come fumo negli occhi dalle aziende italiane!

Se non si prenderanno provvedimenti o meglio, se non si otterrà **una migliore tutela ed un forte sostegno per la famiglia**, il destino della nostra cultura è deciso.

Considerando la realtà attuale del mondo del lavoro come può un lavoratore o una lavoratrice pensare di formare una famiglia se è assunto/a con contratto di lavoro a tempo determinato? Per la maggior parte dei nostri giovani rimarrà un sogno chiuso in un cassetto!

Ma guardiamo oltre e cerchiamo di capire cosa potrà accadere al di fuori delle mura delle aziende dove lavoriamo. I tempi per il **pensionamento** si allungheranno sia per gli uomini che per le donne, i nonni non saranno più la fonte benedetta per l'aiuto nella gestione dei figli più piccoli. La vecchia famiglia, quella che conosciamo, che coinvolge tutti i suoi elementi anche nell'assistenza agli anziani con difficoltà, sarà così vecchia che l'unico sostegno per gli stessi sarà (nel migliore dei casi) la badante!



Il Pericolo dei Prestiti Incagliati



La foto delle Banche Italiane all'inizio del Nuovo Anno presenta utili dimezzati ma soprattutto crediti a rischio in continua e preoccupante ascesa.

Tutte le principali Banche Italiane chiuderanno la stagione, a detta di molti analisti, con il 40/50% di flessione rispetto all'anno precedente. Il business tradizionale delle Banche è senza dubbio in crisi ma il calo dei volumi dei crediti si limita a qualche punto percentuale e gli indicatori sui ricavi da margine di interesse e commissioni sono in linea con l'anno precedente.

La vera nota dolente e preoccupante sono gli accantonamenti per le perdite su crediti che negli ultimi mesi sono raddoppiati. La crisi del credito è tutta lì. Questo forte incremento di sofferenze, incagli e tutti i crediti pericolanti proseguiranno con forza anche per tutto il 2010.

La somma complessiva dei crediti a rischio è all'incirca del 5% dell'intero portafoglio prestiti. In questo scenario cupo e preoccupante l'unica vera voce positiva per alcune Banche arriva dal trading.

In questo settore i guadagni delle Banche si sono rimessi in moto. Ovvio pensare che sia un modo meno rischioso di fare business che prestare soldi alle imprese.

Ma questo non è proprio quello che si richiede ad una Banca.

In gennaio sulla stampa è uscito l'esito di un progetto nazionale per la **conciliazione dei tempi di vita e dei tempi di lavoro**. Vi hanno partecipato 44 aziende e 33 amministrazioni pubbliche. Le iniziative aziendali si sono sviluppate in più settori: istituzione di asili nido in azienda, flessibilità di orario e facilitazioni per il trasporto. Ma anche flessibilità del luogo di lavoro (telelavoro), bonus baby sitter, stireria e lavanderia aziendale nonché la trasformazione della mensa in take away serale.

Ed allora **rimbocchiamoci le maniche** per ottenere diritti e/o sostegni per le famiglie!

Cominciamo a lottare con mezzi leciti non solo per noi ma anche per i colleghi più giovani e per i nostri figli che prima o poi dovranno affrontare il mondo del lavoro e sogneranno una loro famiglia!

Ricordiamo ai **giovani** che i diritti di cui oggi noi tutti godiamo sono un'eredità tramandataci dai nostri padri o dai nostri nonni, che hanno duramente lottato per ottenerli. E ancora, ricordiamo ai nostri colleghi più giovani che è vero che i tempi sono duri e che molto spesso bisogna eseguire senza discutere gli ordini per mantenere il posto di lavoro o per ottenere la conferma del contratto, ma è anche vero che, **se non li reclamiamo, i diritti che oggi abbiamo li possiamo anche perdere!**

Il contenimento dei Costi ed il rispetto per l'ambiente



“Chi meno spende, meglio spende...” è vero fino ad un certo punto!

Possiamo essere in accordo, quando si parla di ‘rigenerazione’ dei toner per le stampanti Laser, anziché l’acquisto di cartucce nuove. A parte costi, pensiamo in termini d’inquinamento a quanto può contribuire un Istituto Bancario alla devastazione dell’ambiente. Le cose cambiano, quando in nome del contenimento dei costi, ci troviamo a dover lavorare con mancanza di materiali di cancelleria e con materiali di infima qualità. Vogliamo fare qualche esempio?

Le cartelline trasparenti che usiamo per raccogliere documenti, sono diventate via via sempre più sottili fino ad essere, oggi, talmente fini da non poter svolgere il loro lavoro di ‘contenimento’. Le cartelline di cartoncino sono oggi quasi inutilizzabili in quanto talmente fini che si lacerano in continuazione. I punti delle cucitrici sono talmente delicati che se devi unire più di 2 fogli, si piegano su se stessi. I ‘semestrini’ che un tempo erano talmente abbondanti da essere regalati a clienti e non clienti come forma pubblicitaria, oggi sono diventati merce rara, tanto che in molte filiali non arrivano neppure. E della pulizia cosa possiamo dire? Sempre in nome del contenimento dei costi, ci troviamo (ad esempio) con 2 donne delle pulizie che in 2 ore devono, non solo pulire tutte le scrivanie in uno stabile di 300mq che ospita 25 colleghi, ma anche tutti i pavimenti, i bagni, i cestini, gli armadi, gli archivi, i magazzini...

Come abbiamo visto, nel nostro ultimo numero di FABlinforma, il contenimento dei costi si sta diffondendosi con sempre maggiore interesse nei confronti dei dipendenti...

Il modello (come sempre) è quello americano. Negli USA attualmente coesistono due tipi di impiegati bancari: il primo tipo è l’impiegato “di sviluppo”, ha uno stipendio base fisso (piuttosto basso) e incrementa le proprie entrate proporzionalmente a quanti Prodotti della banca riesce a vendere. In sostanza lavora a cottimo! Il secondo tipo d’impiegato svolge invece mansioni tecnico/amministrative, come ad esempio il lavoro di maneggio dei contanti (cassa), la registrazione dei contratti e delle documentazioni, la “macchinazione” dei dati... Queste mansioni sono svolte da Portoricani, Messicani, Giamaicani, quelli in pratica che negli USA sono considerati “gli inferiori”, sfruttati e sottopagati!

La Segreteria Nazionale FABI ringrazia tutti i colleghi/colleghe che stanno collaborando a:

SOLIDARIETA' PER HAITI

Il nostro aiuto è stato molto apprezzato da ‘Medici Senza Frontiere’. Con i nostri contributi sono stati acquistati Medicinali, Attrezzature Chirurgiche, Kit di Pronto Soccorso, Anestetici, Ossigeno, Plasma.... MSF ha iniziato a utilizzare Cliniche Mobili nelle zone più periferiche rispetto alla capitale e sta lavorando per fornire acqua potabile a oltre 7000 terremotati. Attraverso PROSOLIDAR, i nostri contributi stanno arrivando proprio là dove servono, senza perdersi nei meandri della burocrazia. Su www.prosolidar.eu troverete le notizie dalla ‘prima linea’ che ci vengono inviate regolarmente da Medici Senza Frontiere, sull’utilizzo dei nostri contributi.

FABI **Banca Popolare di Vicenza**

Segreteria di Coordinamento

Xausa Giuliano (coordinatore) 329/2224289

Costa Maria 328/2235381

Tittoto Silvano 338/4465357

Tosolini Sergio 348/4918035

Turatello Mauro 348/9889796

Vigolo Mirko 348/4501155

Telefono Ufficio: 0444/339674 – 703

Fax: 1991511247420

Sito internet: www.fabipopvi.it

Mail: fabipopvi.it