

DIFENDI I TUOI
DIRITTI!!!
ISCRIVITI ALLA
UILCA



ANNO I N. 10
DICEMBRE 2012
VISITA IL SITO:
www.uilcabnl.com
SCRIVICI A:
uilcattivi@gmail.com

NEWS MAGAZINE
della **UILCA - BANCA NAZIONALE DEL LAVORO/Gruppo BNPP**

**BUONE FESTE
E BUON 2013!!!**

Finalmente, siamo giunti alla fine di questo brutto 2012. Un anno difficile e di crisi; un anno caratterizzato da pesanti attacchi ai diritti e alle conquiste delle lavoratrici e dei lavoratori, come la "contro" riforma previdenziale e il "nuovo" art. 18. Questo complicato panorama è stato "allietato" dalla nascita di UILCATTIVI, il news magazine della UILCA BNL, che, senza enfasi auto celebrativa, rappresenta una voce libera ed uno "spazio" al servizio esclusivo dei lavoratori BNL. La Redazione e la Segreteria Naz.le UILCA BNL formulano a tutti i lettori i migliori auguri per le imminenti festività natalizie e per un 2013 ricco di salute, pace e serenità.

**L'Italia non è ros(e)a
di Maria Vigilante**

La legislazione italiana sulle P.O. e l'uguaglianza di genere nasce sulla scia di iniziative analoghe adottate in altri Paesi europei. Si tratta di criteri basati su una doppia strategia: le Azioni Positive e il Gender Mainstreaming. Le prime sono Azioni mirate a situazioni definite e circoscritte, messe in atto per risolvere una particolare situazione di discriminazione: in Italia sono definite dalla L. 125/1991 e dal D. Legs. 196/2000 allo scopo di favorire l'occupazione femminile e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle P.O.. La seconda è costituita da azioni di sistema che mirano a trasformare cultura, politiche e strategie per introdurre cambiamenti a largo raggio
...segue a pag. 3

PIANO TRIENNALE 2013-2015: UNA TRATTATIVA TUTTA IN SALITA

di **Francesco Molinari**

Quest'anno sotto l'albero di Natale abbiamo trovato un pacco speciale: il nuovo Piano industriale 2013/2015 che BNPP ha confezionato per BNL. Tutte le Organizzazioni Sindacali Aziendali componenti il primo tavolo negoziale (UILCA, Fisac-Cgil, Fiba-Cisl, Fabi, Dircredito e Sinfub) hanno espresso un giudizio fortemente negativo su un progetto che è finalizzato a ridurre strutturalmente i costi del personale ed a scaricare sempre sui dipendenti in attività l'onere aggiuntivo della ristrutturazione. Non criticiamo astrattamente e da posizioni preconcepite le riorganizzazioni che si susseguono anno dopo anno; comprendiamo le difficoltà di coniugare la complessa struttura organizzativa della banca con la necessità di muoversi in un mercato sempre più difficile ed in continua evoluzione/mutazione. Ma il costo di questa crisi non può essere pagato solo ed esclusivamente dai lavoratori. In una situazione di difficoltà per l'intero Paese e per il sistema bancario, la UILCA BNL approccerà questa trattativa appena iniziata con la necessaria determinazione, ricercando e proponendo soluzioni condivise alle numerose problematiche da affrontare, nella consapevolezza che solo in questo modo si possono rappresentare e tutelare in azienda gli interessi di tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori. E' necessario, però, che la "Proprietà" comprenda al più presto l'opportunità di modificare alcune impostazioni assolutamente non condivisibili al fine di evitare divaricazioni incolmabili e distanze "siderali". Tutti gli attori in campo, e soprattutto il management di BNL, devono prendere responsabilmente atto che per affrontare con tranquillità il mare in burrasca della crisi, è necessario che la nave/BNL sia dotata di uno scafo e di strumentazioni idonee, che l'equipaggio sia coeso, motivato e pervaso da un forte spirito di squadra, che tutta la filiera di comando sia in grado di suscitare la necessaria fiducia e di essere in prima linea per dare l'esempio a tutti i "marinai" di ogni ordine e grado. Siamo certi che, oggi, tutti questi elementi siano contemporaneamente presenti in BNL?



IL PUNGIGLIONE

Il Piano Triennale 2013-2015, una sorta di nuovo Piano Industriale, presentato dai vertici della BNL alle OO.SS. rappresenta, sic et simpliciter, la certificazione di una condizione di crisi. Il "contagio", che molti definiscono l'"emulazione" delle altre banche, ha raggiunto anche la BNL. Assistiamo, infatti, ad un tragico effetto domino caratterizzato dalla diffusione di macabri numeri che altro non sono che le risorse in esubero, vale a dire donne e uomini in carne e ossa. Uno stillicidio che penetra nella carne viva e nella dignità di migliaia di lavoratrici e lavoratori. Ribadiamo che non viviamo sulle nuvole e siamo consapevoli delle pesanti difficoltà che vive il mondo del credito in questa fase di grave crisi economica globale. Siamo, inoltre, convinti che nei momenti di crisi bisogna ragionare guardando ai fatti e ai numeri di bilancio. Infatti, siamo persuasi che quando si decide di fare sacrifici è doveroso che a farli siano tutti, nessuno escluso: dall'amministratore delegato al neo-assunto. E' un concetto elementare e per molti versi lapalissiano; non ci sembra, quindi, di affermare una blasfemia. Invece, purtroppo, leggendo il Piano Triennale 2013-2015, dobbiamo registrare che i sacrifici sono chiesti a senso unico. Lacrime e sangue per le Aree Professionali e i Quadri Direttivi, mentre silenzi e reticenze, gravi e inaccettabili, per quanto concerne i Dirigenti e, soprattutto, i G150. Insomma, una follia macroscopica. Rileviamo, inoltre, che la BNL pensa di tagliare il VAP del 15%, mentre le consulenze, spesso assolutamente inutili, diminuirebbero di un miserissimo 5%. Questi esempi concreti offendono e dileggiano lo spirito di sacrificio e l'abnegazione di migliaia di donne e uomini che, quotidianamente, tirano la "carretta" e mandano avanti la BNL.

LA COMMISSIONE PARI OPPORTUNITA' DELLA BNL: BILANCIO E FUTURO

di Nicoletta Oldoni

Mi presento: provengo da Personal Finance (società del gruppo BNPP). Assunta agli inizi degli anni '90, sono in BNL dal novembre 2010 in seguito a incorporazione per cessione di ramo d'azienda. Sono RSA UILCA dal 2009. Insieme ad altre colleghe RSA (mi permetto di far notare: tutte donne), con l'aiuto del Coord. Naz. Intersas di BNL abbiamo seguito la trattativa che ci ha traghettato in BNL. Per orgoglio di sigla, mi permetto di fare i nomi delle altre due RSA UILCA (ex-Personal Finance): le carissime amiche Natalye Parnofiello di Milano e Ornella Pisano di Torino. Entrambe, oggi, lavorano in agenzia. La trattativa è stata un'esperienza molto interessante perché ci ha portate da una dimensione di micro-mondo che era P.F. ad una dimensione di una banca complessa come BNL. Devo ammettere che il passaggio non è stato semplicissimo poiché noi di PF dovevamo uscire da un'ottica di piccola-media azienda. Devo riconoscere che sul lavoro, sebbene totalmente diverso da ciò che ho sempre fatto, cioè l'informatica, ho trovato una buona disponibilità da parte dei nuovi colleghi. Lavoro all'APAC di Milano (Deruta) e mi sono subito sentita accolta e ringrazio tutti, nessuno escluso. Come detto, sono giunta in BNL nel novembre 2010. In quel periodo si parlava di istituire la commissione pari opportunità e, con piacere, ho accettato la proposta della mia Organizzazione di farne parte insieme a Teodora Marinari (RSA UILCA di Novara). La commissione si è insediata il 13 gennaio 2011. La commissione P.O. è un organismo paritetico composta dalle OO.SS. e dall'azienda. Non c'è gerarchia, se non quella della praticità. Il presidente e il vice hanno, per lo più, compiti organizzativi. Cosa si prefigge la commissione P.O. di BNL? Proporre, in maniera unitaria, azioni positive volte a favorire l'armonizzazione tra tempi di vita e di lavoro, oltre alla valorizzazione, allo sviluppo e al recupero del gap professionale del personale femminile. Passaggi necessari per attuare principi di parità di trattamento e di uguaglianza di opportunità tra lavoratori e lavoratrici. Appare subito evidente che l'obiettivo è molto ambizioso e troppo vasto per poter essere preso in considerazione nella sua complessità. Per arrivarci bisogna intraprendere una serie di piccoli passi intermedi lavorando su ciò che già si può sfruttare a costo zero, come ad es. la flessibilità di orario che ha già una sua normativa ben precisa semplicemente da applicare. Stessa cosa dicasi per i congedi parentali. La banca sta già attuando queste politiche e la commissione deve segnalare casi particolari e vigilare perché non si creino situazioni di disparità tra chi chiede orari ridotti e chi invece lavora full-time. Purtroppo, dobbiamo segnalare che queste disparità sono rilevabili prevalentemente nelle agenzie, specie in quelle composte da 3 persone. E' inoltre partito il progetto Moms@Work che prevede l'accompagnamento, volontario, delle colleghe al periodo di maternità obbligatoria, le quali, al rientro al lavoro, troveranno un altro percorso, sempre volontario, per il re-inserimento nell'attività lavorativa. Noi componenti della commissione siamo state impegnate in un corso finalizzato a conoscere meglio i temi che affrontiamo. Il corso, interessante e istruttivo, si è tenuto nel gennaio 2012. A mio parere, non ha, però, rispecchiato tutti i temi che la parte sindacale della commissione auspicava. Si è deciso di portare avanti alcuni progetti: convenzioni con aziende/enti esterni per facilitare l'assistenza familiare, formazione, leadership al femminile, over-40. Proprio questi progetti sembrano andare un po' a rilento poiché vedo poca collaborazione tra i vari gruppi di lavoro. Ma la soluzione c'è: basterebbe impegnarsi di più e comunicare meglio tra di noi. Ce la possiamo fare. Invece, noto, che al momento diamo importanza solo alle donne-mamme. Certamente il diventare mamma ti pone in condizione sfavorevole rispetto agli altri colleghi. Inoltre, penso che le donne in quanto tali, e non solo in quanto mamme, sono trattate in modo diverso nel mondo del lavoro e che, per tentare di risolvere questa situazione, c'è bisogno anche degli uomini. Infatti, le differenze di genere, uomo-donna, possono essere in gran parte risolte modificando la cultura generale che tende ad essere maschilista, sia sul lavoro che in famiglia. Nel lavoro perché sia gli orari, i ritmi e i modelli organizzativi sono fatti "a misura d'uomo" e non di "donna". Oggi, in Italia, se una donna vuole fare carriera, non solo in BNL, deve ragionare e comportarsi come un uomo e, una volta raggiunto il suo obiettivo, se vuole mantenere il ruolo, deve comportarsi come un uomo. Nella famiglia, invece, sarebbe gradito un maggiore aiuto del proprio compagno/marito/convivente nella vita di tutti i giorni. Le leggi sui congedi familiari non prevedono che debbano usufruirne solo le donne e, quindi, non sarebbe male che anche i papà usufruissero dei permessi alternandosi nella cura dei figli. Così, anche il datore di lavoro, cambierebbe l'idea, piuttosto radicata, secondo la quale una lavoratrice è un'ipotetica mamma e quindi una possibile "rottura" da gestire. Ovviamente, noi donne non siamo le uniche ad avere disparità di trattamento e le pari opportunità devono essere possibili per tutti, vale a dire: per disabili e/o chi ha malattie invalidanti di vario tipo o chi ha orientamenti sessuali diversi da quella che viene chiamata "norma" (troppo spesso non considerati, derisi o considerati portatori di chissà quale strana malattia). Non possiamo fare tutto subito, possiamo solo fare piccoli passi uno per volta senza dimenticare il quadro circostante.

IL RUOLO DELLA DONNA IN BNL: I NUMERI UFFICIALI AL 31 DICEMBRE 2011

Le donne in servizio presso la BNL al 31.12.2011 erano 5.871, vale a dire il 41,9% della totalità dei dipendenti. Rappresentano la stragrande maggioranza nell'Area Professionale con 4.090 lavoratrici (57,7% della categoria), mentre la loro presenza va calando al crescere dei livelli di inquadramento. Infatti le donne con un livello di Quadro Direttivo sono 1.704 (pari al 29,8% dei QD), le donne con incarico di Dirigente sono 41 (pari al 13,7% dei Dirigenti). Il dato sulle nuove assunzioni deve far riflettere su una tendenza che, se confermata anche nel prossimo futuro, avrà un impatto non trascurabile sulla composizione dell'organico e quindi sulle conseguenti politiche attive sul lavoro, in quanto l'impegno e le capacità professionali delle donne sono un elemento indiscutibile, che la Banca deve iniziare a riconoscere ed apprezzare a tutti i livelli. Nel 2011 ben 405 nuove lavoratrici sono entrate negli organici aziendali, dato che rappresenta il 58,6% delle nuove assunzioni effettuate nell'anno. Le donne hanno ottenuto il 51,5% delle promozioni concesse dalla Banca nel 2011, pur rappresentando solo il 41,9% della totalità dei lavoratori. Circa una donna su otto presente in Banca è stata promossa (la proporzione relativa agli uomini è pari a 1 promozione ogni 12 lavoratori). Da ultimo, il dato sul part-time: 1.021 donne hanno utilizzato questa forma di flessibilità contrattuale. Questo dato equivale a dire che il part-time usufruito nel 2011 è stato utilizzato per il 93,8% da dipendenti di sesso femminile, ma anche che circa un quinto delle donne in servizio sono in part-time.

BNL: da "FILIALE" a "PUNTO VENDITA"; per finire a.... "NEGOZIO FINANZIARIO"

In questi ultimi 10 anni la rete degli sportelli bancari ha subito una profonda trasformazione, non soltanto nella quantità (abbiamo assistito prima ad una forsennata corsa ad aprire/acquisire sportelli e poi ad un processo di razionalizzazione/chiusura), ma soprattutto nella sua qualità, che ha comportato nuovi modelli di servizio e quindi nuove figure professionali. In BNL questo mutamento di prospettiva si è accentuato con l'acquisizione della Banca da parte della BNPP. Questa trasformazione ha avuto delle conseguenze anche sulla terminologia usata in azienda per individuare l'unità produttiva di rete. Prima in Banca c'erano le *Filiali*, le *Agenzia di Province*, le *Agenzie di Città*. Con questi termini veniva individuato un nucleo di strutture operative autonome che al loro interno avevano tutti i presidi commerciali ed i servizi specializzati. I ruoli e le professioni in rete erano molteplici ed il classico "cursus honorum" professionale iniziava con i ruoli esecutivi, proseguiva negli uffici specializzati per poi sfociare, per i più fortunati, nei ruoli commerciali, partendo dall'assistente per poi finire, per gli eletti, con il settorista. In questi anni la rete ha subito un processo di "scarnificazione" che ha comportato la polarizzazione degli uffici di back office e specializzati, tutti allocati fuori dalla rete commerciale. Inoltre la "divisionalizzazione" della Banca ha portato ad una rigida separazione delle strutture che seguono le varie tipologie di clientela. Pertanto, oggi, con il termine di Agenzia viene individuata la struttura commerciale dedicata prevalentemente alla clientela Retail. La tendenza, accentuata in questi ultimi tempi, di chiamare l'Agenzia con il termine "Punto Vendita" individua un ulteriore processo, sia organizzativo che culturale, in cui lo sportello, già svuotato dagli altri ruoli professionali, sarà completamente ed esclusivamente dedicato alla vendita di prodotti bancari alla clientela di pertinenza. Con buona pace del management, che sbandiera ad ogni occasione la "centralità del cliente" e lo "sviluppo sostenibile", il "Punto Vendita", entrato, purtroppo, nel lessico aziendale, evoca più una specie di "supermercato del credito" piuttosto che una struttura bancaria dedicata allo sviluppo relazionale con il cliente. L'unico ruolo professionale di rete sarà quello del "venditore tutto fare". Messa così da parte la soddisfazione del cliente e l'attività consulenziale, il Punto Vendita diventa il luogo d'elezione dove i colleghi/venditori vengono sottoposti ad innumerevoli pressioni e spinte alla vendita ad ogni costo, per il raggiungimento di budget formulati senza alcun riferimento alle caratteristiche e potenzialità del territorio in cui opera l'Agenzia, pardon il Punto Vendita. Il mestiere del bancario corre concretamente il rischio di trasformarsi in quello di un "piazziista" di indistinti prodotti bancari (ed assicurativi) da vendere in base alle esigenze aziendali del momento, mettendo in secondo piano le reali esigenze del cliente. Un ulteriore passo in questa direzione è rappresentato dal tentativo di indirizzare il processo di trasformazione della rete verso un indefinito "negozio finanziario" che potrebbe rappresentare il punto di riferimento di molteplici reti terze. Per porre un argine a questa deriva, è necessario avere la consapevolezza di dover puntare realmente e concretamente su un nuovo modo di fare banca che ponga al centro la valorizzazione dei colleghi attraverso una efficace formazione ed adeguati percorsi professionali. Infatti, tenuto anche conto dell'inevitabile riduzione delle attività di sportello che saranno sempre di più dirottate su canali telematici, il processo evolutivo dell'Agenzia non può basarsi sulla vendita del prodotto e sulla massimizzazione del profitto, ma invece deve imperniarsi sulla centralità della relazione con il cliente. Pertanto, in un mercato caratterizzato da processi di vendita standardizzati e da una offerta di prodotti indifferenziati, la capacità di attrarre in maniera stabile e duratura la clientela risiede nella capacità di stabilire un rapporto fiduciario con i clienti stessi e quindi nella professionalità dei colleghi. E' questo il principale fattore distintivo: il vero capitale di una banca. I dipendenti non possono essere considerati solo ed esclusivamente un **costo**, ma devono finalmente essere trattati a pieno titolo come la vera e principale **risorsa** dell'azienda.

L'ITALIA NON E' ROS(E)A (segue da pag. 1)

gio e duraturi: dal 12 agosto scorso, è diventata operativa la legge 120/11 che introduce una novità nel diritto societario. Gli organi sociali in scadenza dal 12.08.2012 delle società quotate dovranno essere rinnovati riservando una quota pari ad almeno 1/5 dei propri membri al genere meno rappresentato (le donne). La quota dovrà essere portata ad almeno 1/3 nel 2022. Il quadro normativo appare, oggi, formalmente allineato agli altri paesi europei ma restano differenze rilevanti in termini di effettiva e reale applicazione. Anzi, il problema della questione femminile in Italia è tutt'altro che superato, peraltro chiaramente rilevato dal rapporto dell'Onu e dell'Unione Interparlamentare del 2011: sul numero delle donne elette nei parlamenti mondiali l'Italia si colloca solo al 57° posto con una quota pari a circa il 20%. I risultati emersi da tale rapporto sono confermati anche dal rapporto annuale del Global Gender Gap Index del WEF, che misura il divario attribuibile a differenze di genere. Nell'edizione 2011 siamo al 74° posto su 135 nazioni (21° posto in Europa) sulla base di un indicatore multidimensionale che cattura le differenze di genere su più livelli: partecipazione, avanzamento e remunerazione nel mercato del lavoro, accesso all'istruzione, partecipazione politica e benessere e condizioni di salute. In Italia quasi una donna su due è fuori dal mercato del lavoro ed è anche per questo che continuiamo a essere il fanalino di coda tra le democrazie occidentali in questa classifica. Nella graduatoria generale siamo più vicini a paesi come il Bangladesh e il Madagascar che ci precedono. La Relazione Bankitalia del 2011 su *Il ruolo delle donne nell'economia italiana* conferma i divari nella partecipazione di donne e uomini alla vita economica, causati anche da fattori culturali. Nel 2011 il Paese continua a collocarsi tra i più arretrati nella graduatoria, penalizzato soprattutto dalla componente "partecipazione e opportunità economiche". I ritardi riguardano l'accesso al mercato del lavoro, la carriera, il raggiungimento di posizioni apicali, l'iniziativa imprenditoriale il livello delle retribuzioni tra uomini e donne. Il governo si è impegnato a far azzerare le disparità di reddito a parità di ruolo (oggi al 20%) entro il 2016, anche in considerazione dell'uniformità dell'età di pensionamento. La molteplicità delle cause e dei potenziali benefici economici suggeriscono di porre in essere, anche sulla base di esperienze sviluppate in alcuni Paesi, interventi volti a ridurre i divari. La legge 125/91, che intende favorire l'occupazione femminile e le P.O. tra uomini e donne nel lavoro, rappresenta una degli strumenti chiave nel nostro assetto normativo. In questo contesto in BNL, che opera secondo i principi di *Pari Opportunità* nell'ambito della selezione del personale e della tutela della persona (Codice Etico), si è insediata, ai sensi del CCNL, la *Commissione P.O.*, allo scopo di programmare politiche e azioni positive, con l'obiettivo di valorizzare le risorse femminili.

Maria Vigilante

**DIFENDI I TUOI
DIRITTI !!!**

ISCRIVITI ALLA

UILCA

L'AFORISMA

C'è chi la sera torna a casa stanco dopo essersi ammazzato di lavoro e chi la sera invece non torna a casa perché si è ammazzato per il lavoro.

(Alexandre Cuissardes)

Un Suggerimento per la Lettera

“È l'Europa che ce lo chiede!”

FALSO!

— Luciano Canfora

 Idòla | Laterza

LUCIANO CANFORA (Bari, 1942), è un filologo, storico e saggista italiano tra i più noti al mondo. Insegna Filologia classica all'Università di Bari.

“È l'Europa che ce lo chiede!”. *Falso!* (Laterza, 2012) è un saggio che ribalta, con dati e fatti incontrovertibili, il pensiero “unico” tecnocratico che sta mettendo in discussione la democrazia reale basata sul consenso elettorale e sulla partecipazione dei cittadini.

Luciano Canfora, nel suo libro, sostiene che aumenta il profitto di pochi e si riduce il reddito di molti. Il dogma qual è?

Che il profitto non si tocca, è sacro, così come è diventato sacro lo strapotere bancario e speculativo. Non c'è quasi più bisogno di contese elettorali.

È qui la lezione amara. È qui che l'“europeismo” d'accatto perde la maschera.

LETTERE E COMMENTI

Chiunque potrà scrivere a UILCATTIVI (uilcattivi@gmail.com)

Le idee, le proposte, i suggerimenti e, perché no, anche le critiche saranno di buon grado pubblicate. Pertanto, inviate alla nostra mail qualsiasi tipo di intervento per trasformare questo news-magazine in un luogo trasparente di confronto e di discussione al servizio esclusivo delle lavoratrici e dei lavoratori.

Riceviamo e, volentieri, pubblichiamo

Cari colleghi di UILCATTIVI, vi inoltro questo sfogo per rendervi partecipi di quello che mi è successo (ma che potrebbe succedere a qualsiasi altro collega che svolge le mie stesse mansioni), nel periodo del mio inserimento, avvenuto qualche tempo fa, nel ruolo di Rss, in un'Agenzia di una grande città. Premetto che mi avevano promesso che avrei fatto un periodo di affiancamento che, però, nei fatti non c'è stato. Sarebbe stata circostanza assai gradita ed apprezzata, oltre che opportuna e ragionevole, soprattutto in considerazione del fatto che ero adibito ad un ruolo diverso. Spesso in BNL alle parole non seguono mai i fatti concreti. Cerco di illustrare in maniera sintetica, ma indicativa cosa mi è accaduto:

1) ods a disposizione ridotti da 2 a 1 unità nell'arco di mezza giornata: una maternità non sostituita per motivi di asserito nuovo dimensionamento; 2) cassaforte indescrivibile: posso assicurare che è stato un problema solo verificare le banconote. Ho ereditato, senza alcun verbale di consegna, decine di mazzette di ogni taglio avvolte da elastici, senza fascette né firme, in presenza di probabile supero assicurativo. Dico probabile perché non ero a conoscenza dei limiti dell'Agenzia e, nonostante, i miei solleciti ho avuto la comunicazione dopo moltissimo tempo. Nel ripiano inferiore della cassaforte (non che il ripiano superiore fosse più presentabile) era visibile un groviglio di masserizie: scatoloni chiusi e aperti, cassette metalliche (alcune apribili, altre no), buste di plastica e buste di carta non sigillate il cui presunto valore contenuto a volte era scritto a penna, e comunque da verificare. In tale miscellanea vi erano monete, valori in bianco, titoli di credito ed altro ancora, tutto alla rinfusa. In particolare, riguardo la massa di monete, non erano presenti i contenitori plastificati in cui raccoglierte che ho provveduto personalmente a raccogliere: ora ci sono. Sarebbe stato utile avere un conta monete, ma mi dicono che precedenti richieste in tal senso non sono state accolte. Ancora, ho dovuto svolgere mansioni di sportello utilizzando il roller cash, strumento di cui conoscevo l'esistenza solo per sentito dire, privo tra l'altro di un conta banconote all'interno del box (io ne ho fatto richiesta) e della prevista mazzetta spia. Inoltre, non essendo abilitato alle varie transizioni, spesso indispensabili per la quotidiana attività, ho dovuto sollecitare ripetutamente le funzioni competenti per poterle avere. Ho dovuto stampare, inserire e archiviare centinaia di pagine della trasparenza; ho “affrontato” solleciti/proteste/reclami da parte di più o meno cortesi clienti, presentazioni di portafoglio in attesa di lavorazione, liste di ordini di bonifico presentati da alcuni mesi e non eseguiti (dopo lunghe ed estenuanti ricerche si è appurato che li aveva l'Apac che non li aveva lavorati per errori di trasmissione mai comunicati in Agenzia), effetti presentati al dopo incasso “smarriti” per i quali finalmente siamo riusciti ad avere esito e conseguente giusto accredito al cliente e una decina di pensioni da restituire all'Inps. Non è finita: nei locali bancomat e automazione, nonché nei vari armadi c'era un ammasso disordinato di documenti, scatoloni, vecchia cancelleria, logore risme di carta, toner, rotoli, sacchi, striscioni TELETHON, ecc ecc, tutto senza ordine, che occupavano quasi completamente lo spazio a disposizione nel retro sportello. I registri carico/scarico valori erano introvabili. Questa è un'illustrazione assai parziale di emergenze, pressioni e problematiche che ho dovuto affrontare al momento del mio approccio nella nuova Agenzia. In tale contesto, contemporaneo a scadenze e flussi di sportello tutt'altro che trascurabili, distinguere e gestire le priorità non è stato affatto semplice. Ringrazio sinceramente i colleghi dell'Agenzia per la pazienza ed il costante supporto che mi hanno fornito e che continuano ogni giorno a fornirmi.

(E.P.)

La Redazione: Caro E.P., le tue disavventure affrontate nel ricoprire il nuovo incarico sono l'esempio lampante di come l'azienda intende affrontare il c.d. “rischio operativo”: scaricandolo integralmente sulle spalle dei colleghi/e. La riduzione degli organici, l'aumento dei ritmi di lavoro, una organizzazione del lavoro pressapochista, il trasferimento e l'inserimento in ruolo di colleghi senza un adeguato periodo formativo, sono tutti elementi che ricadono pesantemente sui lavoratori che devono sopperire a mancanze aziendali con iniziative estemporanee. E' mai possibile che l'Azienda si affidi esclusivamente alla buona volontà dei singoli!?