

# Il questionario Mifid II: consigli pratici della FISAC per lavorare tranquilli

## Premessa

Questa non sarà una dissertazione teorica su Mifid II. Non ti servirebbe come strumento di lavoro. Sappiamo come lavori in filiale, con quali ritmi, con quali difficoltà e con quali pressioni. Vuole essere invece un piccolo vademecum per evitarti di cadere in trappole travestite da opportunità commerciali. Ricorda che il **budget è uno strumento per pianificare l'attività commerciale;** per questo motivo cambia continuamente e viene sostituito da un altro. Il budget quindi è solo una parte del tuo lavoro, che è anche molto altro. Il budget passa, il tuo lavoro deve restare. Il tuo lavoro è la tua fonte di reddito e lo strumento dell'affermazione della tua dignità professionale e personale, e questo è più importante di qualunque budget.



## Compilazione del questionario

**Dati anagrafici:** non mi soffermerò troppo su questa sezione. Compilare male questa parte del questionario è un genere di "furbizia" dalla vita brevissima, che serve esclusivamente a complicarti la vita. Se un cliente è anziano, rispetta la sua anzianità. Se un cliente è diplomato, non scrivere che è laureato.

**Obiettivo dell'investimento:** il tuo cliente va edotto immediatamente del rapporto che esiste tra rischio e

rendimento. Più è disposto a rischiare di perdere valore, almeno sul medio periodo, più aumenta la probabilità che, sempre sul medio periodo, possa ottenere buoni rendimenti. In questo rapporto è fondamentale il fattore **tempo**. Il cliente infatti deve potersi dare il tempo di recuperare una eventuale perdita sul suo capitale iniziale. ***Diversamente, il rapporto tra rischio e rendimento rimane su un piano puramente astratto.***

**Un esempio:** se il tuo cliente dichiara la finalità di incrementare il capitale investito in maniera “molto consistente”, e dichiara altresì di essere disposto, in cambio, a sopportare perdite anche superiori al 10% del capitale, non è coerente con queste affermazioni che si proponga di raggiungere questo scopo (domanda successiva del questionario) in un periodo breve (fino a 18 mesi), e nemmeno in un periodo medio (fino a 36 mesi). Delle due l’una: o accetta di darsi un tempo più lungo (almeno 60 mesi), oppure non è vero che il suo profilo di rischio è così elevato come dichiara. Quindi la sequenza delle risposte in questa sezione va considerata nel suo insieme, avendo come riferimento necessario il fattore tempo. Ciò significa mettere in relazione questa sezione anche con il dato anagrafico del cliente: se il tuo cliente ha 80 anni, è incongruente che possa darsi un limite temporale di 60 mesi oppure oltre per recuperare perdite eventuali e realizzare alti guadagni. Il suo profilo di rischio non può prescindere dalla sua età.

Ciò, in estrema sintesi, significa mettere al centro del questionario il cliente. Se si adotta questo approccio, le risposte saranno coerenti tra loro. Se si ha in mente il prodotto da collocargli, l’incoerenza è sempre in agguato.

**Conoscenza ed esperienza:** qui bisogna partire da un assunto: se il tuo cliente non conosce un tipo di prodotto, non lo conosce, punto. Questa è la risposta che va scritta nel questionario. Dipenderà dalle tue capacità illustrarglielo affinché, in futuro, possa padroneggiarne le caratteristiche

basilari. Ma se quando compili il questionario non lo conosce (ad esempio, non sa cosa è una Unit Linked) non devi scrivere al suo posto la risposta: non lo conosce e basta. Questo è lo spartiacque tra i prodotti sui quali potrai fargli una consulenza (quelli che conosce) e i prodotti sui quali non potrai fargliela (quelli che non conosce), almeno per il momento.

La gamma di prodotti sui quali puoi fargli consulenza sarà sottoposta al vaglio dell'**adeguatezza**, la quale altro non è che la corrispondenza del prodotto scelto alla sua profilatura. Se invece il cliente vuole in autonomia acquistare un prodotto che non conosce, la valutazione che verrà fatta è di **appropriatezza**, che va espressamente confermata dal cliente qualora l'operazione risulti non appropriata (come spesso accadrebbe, nel caso di un prodotto che volesse sottoscrivere senza conoscerne le caratteristiche).

**Prodotti illiquidi:** in questa sezione la forzatura del questionario è sempre in agguato, perché l'accettazione del rischio di mantenere un prodotto illiquido per più di sei anni è la smagliatura attraverso la quale far passare come "adeguati" prodotti che non lo sono. Il tuo cliente deve essere ben consapevole che accettare di tenersi un prodotto dalle caratteristiche di spiccata illiquidità non è un'affermazione di poco conto, e va fatta con estrema consapevolezza. Va precisato che **illiquidità non significa solo impossibilità di smobilizzo, ma elevata probabilità che uno smobilizzo a breve-medio termine comporti perdite di valore**. E' appena il caso di ricordare che alcune tra le più recenti casistiche di "tradimento" del risparmio hanno avuto a che fare con l'impossibilità di rivendere sul mercato prodotti della casa madre (azioni e obbligazioni).

**Prodotti finanziari-assicurativi:** le banche esercitano molte pressioni finalizzate alla vendita di questo genere di prodotti, perché garantiscono un elevato ritorno di

commissioni. La sezione nella quale il cliente dichiara quali esigenze ha e quali rischi vuole coprire sottoscrivendo prodotti "misti" va però compilata in maniera scrupolosa e scevra da ogni assillo di ordine commerciale. In altre parole: non pensare al prodotto che hai a budget, pensa a quello che ti dice il cliente. Se il cliente dice che vuole coprire un rischio ma non gli interessa investire somme per beneficiare un terzo o un erede, significa che la parte che gli interessa è la prima. Naturalmente questo non significa che tu non possa far emergere nel tuo cliente, attraverso un colloquio ben orientato, bisogni o esigenze di protezione che pensava di non avere. Ma questo deve avvenire in maniera trasparente e in ogni caso la risposta del cliente così come risulterà dal questionario deve riflettere la sua volontà, non i tuoi desideri.

Infine una raccomandazione che può suonare banale, ma lo è solo per chi non conosce il nostro lavoro, nelle condizioni *concrete* in cui le aziende lo calano, in un contesto di estrema pressione volta al massimo risultato. Scorri il questionario Mifid in tutte le sue parti con estrema attenzione, prima di "chiuderlo". Nulla infatti vieta di far sottoscrivere, in futuro, un questionario Mifid diverso nel momento in cui il cliente matura consapevolezza o esigenze nuove, ma, appunto, ciò normalmente è il frutto della *maturazione* di alcune consapevolezza o del mutare di alcune situazioni di fatto nel cliente, circostanze che normalmente richiedono il passaggio di un certo tempo. La giurisprudenza, sia "interna" (Arbitro Bancario Finanziario) che esterna (giudici), valuta invece con estremo sfavore la prassi di far succedere, in unità di tempo molto limitata (non parliamo solo di ore, ma di giorni), due questionari Mifid sottoscritti dal medesimo cliente sulla medesima posizione. Se poi al secondo questionario, opportunamente variato rispetto al primo in alcune risposte "chiave", fa seguito la sottoscrizione pressoché immediata, o comunque contestuale in termini logici, di un prodotto che risulta adeguato sulla base del secondo

questionario ma sarebbe stato inadeguato o addirittura inappropriato rispetto al primo, diventa molto difficile per il consulente dimostrare che la variazione non è stata operata appositamente allo scopo di arrivare a quel risultato commerciale. In questo caso si realizza una sorta di inversione di onere della prova: la condotta scorretta è *in re ipsa*, e spetta al dipendente dimostrare che la sottoscrizione di due questionari a breve distanza, seguiti dalla sottoscrizione di un certo prodotto, non integra una condotta deontologicamente scorretta. Ci sono alcune banche che pongono dei paletti interni di ordine procedurale, per cui un questionario Mifid, una volta chiuso, non può essere modificato/sostituito da un altro (salva l'ipotesi di mero errore materiale) prima di un certo tempo (es. 6 mesi). Ma alcune altre non fissano barriere interne, ed in tal caso il dipendente in autonomia deve muoversi nel rispetto delle regole deontologiche.

*Approfondimento a cura di Nicola Cavallini per Consulta Giuridica Fisac – Cgil*

Leggi anche: MIFID II: breve guida operativa per gli addetti del settore

---

## **CCNL ABI: approvata la piattaforma per il rinnovo**

*Roma, 15 marzo 2019.*

È stata approvata questa mattina dai segretari generali di Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca e Unisin – **Lando Maria Sileoni, Riccardo Colombani, Giuliano Calcagni, Massimo Masi ed Emilio Contrasto** – la piattaforma rivendicativa per il

rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro dei bancari. La piattaforma verrà ora sottoposta al vaglio di tutte le strutture sindacali sul territorio e delle **assemblee dei lavoratori** che partiranno dal prossimo 2 aprile e si concluderanno entro la metà di maggio.

Ecco i dettagli delle richieste che verranno presentate all'Abi entro il 31 maggio.

- Ampliamento dell'area contrattuale
- tutela dell'occupazione attraverso la conferma del Foc (Fondo per l'occupazione)
- una cabina di regia sui processi di digitalizzazione
- rivendicazione salariale di 200 euro medi mensili (circa +6,5%) per lavoratore
- l'abolizione del salario di ingresso per i giovani
- miglioramento delle tutele dei dipendenti (reintegra in caso di licenziamento illegittimo col superamento del Jobs Act che aveva modificato l'articolo 18 dello statuto dei lavoratori)
- una revisione degli inquadramenti
- il diritto alla disconnessione
- il diritto soggettivo alla formazione
- una regolamentazione specifica per il *whistleblowing* (denunce anonime "interne")
- regole nazionali per lo *smart working*
- lo stop alle indebite pressioni commerciali
- riduzione dal 20% al 10% del divario salariale dei contratti complementari.

Quanto all'area contrattuale, **i sindacati vogliono mettere la parola fine alle esternalizzazioni** e contrastare il dumping contrattuale che arriva da competitor non bancari come i Gafa (Google, Amazon, Facebook, Apple) e il recupero del rapporto fiduciario con i cittadini risparmiatori e le istituzioni.

Per quanto riguarda in particolare la rivendicazione salariale, la **richiesta di 200 euro** è giustificata dai 9,3

miliardi di euro di utili nel 2018 dell'intero settore bancario e dall'**aumento della produttività** delle lavoratrici e dei lavoratori. La richiesta di un incremento di circa il 6,5% comprende il recupero dell'inflazione al 4,1% fino al 2021, del 2,0% legato alla maggiore produttività e dello 0,4% come riconoscimento dell'impegno dei dipendenti negli ultimi anni.

In relazione al diritto alla disconnessione, i sindacati osservano che **è necessario garantire la disconnessione dalla rete aziendale** (computer portatili, tablet e smartphone), in coerenza con l'orario di lavoro e i tempi di riposo giornaliero e settimanale, le ferie e la malattia.

*“È un contratto a forte contenuti sociali perché le banche devono mantenere e migliorare il ruolo di motore economico del Paese, per le famiglie, le imprese e i territori”* si legge nella piattaforma. Col nuovo contratto, le organizzazioni sindacali mirano a difendere *“l'unico riferimento normativo capace di governare, senza strappi, le ampie trasformazioni che stanno coinvolgendo il settore”*.

**FABI**

**FIRST/CISL**

**FISAC/CGIL  
UNISIN**

**UILCA**

Scarica l'anteprima della piattaforma CCNL ABI.

---

**Elezioni Fondo Pensione  
Nazionale Bcc. La scelta di**

# **non esserci per determinare il cambiamento**

Per la FISAC CGIL i principi istitutivi, così come la corretta gestione, del nostro Fondo Pensione, **si** fondano sulla trasparenza, sull'alternanza, sul bilanciamento dei poteri, sulla garanzia che ciascuno possa essere legittimamente rappresentato.

Per la FISAC CGIL quindi solo l'esistenza di regole formali, esigibili e rispettate che assicurino l'inclusione, il pluralismo e la trasparenza possono garantire una corretta gestione del nostro Fondo Pensione.

La FISAC CGIL, nell'interesse esclusivo degli aderenti, da sempre si adopera, con ogni mezzo, per la realizzazione di tutto ciò! Ed è per questo che, anche recentemente, abbiamo ritenuto necessario dover interessare al riguardo l'Organo di Vigilanza dei Fondi Pensione (COVIP).

Le nostre convinzioni hanno determinato, da tempo, la decisione da parte di altre organizzazioni di estrometterci dal Comitato Amministratore del Fondo Pensione ed in alcuni casi anche dalla Assemblea dei Delegati.

Ciò nonostante, convinti che l'unità sindacale sia un valore (così come dimostrato nel corso dell'ultimo rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro) che va praticato e non solo proclamato, abbiamo sempre sollecitato, anche in questi ultimi periodi, tutte le organizzazioni sindacali ad un confronto di merito per dare soluzioni condivise alle oggettive criticità riscontrate in termini di democrazia, partecipazione e gestione.

Davanti alle nostre proposte, concrete, abbiamo dovuto prendere atto della mancanza di volontà e disponibilità ad avviare un effettivo confronto tra le organizzazioni sindacali

**che portasse in tempi utili alla risoluzione delle problematiche da noi da sempre poste!**

*LA DEMOCRAZIA E LA PARTECIPAZIONE NON SONO VALORI ASTRATTI MA SONO ELEMENTI INDISPENSABILI, PER TUTELARE I RISPARMI DEGLI ADERENTI AL FONDO PENSIONE NAZIONALE*

**Ribadiamo che queste per noi sono questioni di primaria importanza e di garanzia per una corretta gestione del nostro Fondo Pensione!**

*Considerato che **l'attuale regolamento elettorale** per la elezione dei rappresentanti dei lavoratori alla Assemblea dei Delegati al Fondo Pensione Nazionale pone delle condizioni che precludono alla nostra organizzazione la presentazione di una lista autonoma, **NON sussistendo le condizioni minime per avviare un nuovo corso nella gestione del nostro Fondo Pensione Nazionale, la FISAC CGIL è stata costretta a non partecipare con propri candidati alle elezioni per il rinnovo dei rappresentanti dei lavoratori nella Assemblea dei delegati del Fondo Pensione Nazionale che si svolgeranno nei giorni 26, 27 e 28 marzo p.v.***

**La scelta è dettata dalla responsabilità che sentiamo di avere non solo nei confronti degli iscritti ma anche verso tutti gli aderenti al FPN, in coerenza continueremo con ferrea volontà e tutte le nostre forze ad agire per determinare il cambiamento!**

Roma lì 13 marzo 2019

**Il Coordinamento Nazionale FISAC CGIL Credito Cooperativo**

Scarica il comunicato

---

# CCNL Federcasse: scioglimento delle riserve

Si è svolto ieri il previsto incontro tra le Organizzazioni Sindacali e la Delegazione Negoziale di Federcasse, presente il Presidente Matteo Spanò, oltre i responsabili delle Risorse Umane dei Gruppi Bancari Iccrea e Cassa Centrale Banca.

**Le Segreterie Nazionali** hanno formalizzato nell'occasione lo scioglimento delle riserve relativamente all'accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sottoscritto in data 9 gennaio u.s.

**Le Segreterie Nazionali** hanno rappresentato la sintesi della capillare e intensa tornata assembleare che, a partire dalla prima decade di febbraio, ha visto svolgersi circa 200 assemblee per il Personale con oltre 13.000 Colleghi/e partecipanti, di cui il 95% si è dichiarato favorevole a tale ipotesi di rinnovo contrattuale.

**Le Segreterie Nazionali** hanno quindi rimarcato con soddisfazione come il complessivo e delicato rinnovo contrattuale, il più lungo e travagliato della storia del Credito Cooperativo, stante la concomitante fase di riforma/autoriforma del settore, ha saputo cogliere temi e ambiti centrali per l'adeguamento delle normative e dei diritti a salvaguardia di tutti i Lavoratori e le Lavoratrici della Cooperazione di credito.

**Le Segreterie Nazionali** sono altrettanto consapevoli che il percorso contrattuale proseguirà, senza soluzione di continuità, dovendo affrontare in agenda temi centrali quali la revisione degli assetti contrattuali del settore, la complessiva materia degli ammortizzatori sociali, la classificazione del Personale oltre la revisione delle normative in ambito di salute e sicurezza e la costituzione di

una specifica commissione per le misure di conciliazione dei tempi di vita e lavoro e welfare aziendale nonché il rinnovo del **Ccnl dei Dirigenti del credito Cooperativo**.

**Le Segreterie Nazionali** hanno richiesto inoltre a Federcasse di convocare l'Osservatorio Nazionale per poter affrontare e approfondire il prosieguo della riforma di settore con particolare riferimento agli impatti organizzativi e alla formazione del Personale.

**Le Segreterie Nazionali ritengono che il positivo lavoro svolto fin qui con Federcasse debba proseguire e rendere sempre più peculiare e distintivo il "valore e la diversità" del settore del Credito Cooperativo, caratterizzandone con piena responsabilità e coinvolgimento tutto il Personale interessato.**

**Le Segreterie Nazionali** hanno contestualmente consegnato due lettere di richiesta d'incontro ai rappresentanti dei due Gruppi Bancari ICCREA e CCB presenti per la verifica e l'avvio della interlocuzione sindacale anche sulla scorta delle prossime costituzioni delle Delegazioni trattanti di Gruppo.

**Federcasse provvederà pertanto ad adeguare le retribuzioni a decorrere dal corrente mese di marzo con il relativo pagamento delle spettanze arretrate riguardante le mensilità di gennaio e febbraio.**

#### **LE SEGRETERIE NAZIONALI**

**FABI**

**FIRST/CISL**

**FISAC/CGIL**

**SINCRA/UGL**

**UILCA**

Roma, 14 marzo 2019

Scarica l'allegato: Comunicato Unitario BCC- CCNL scioglimento della riserva

---

## Quasi pronta la piattaforma per il rinnovo del CCNL ABI

Aumento economico: **200 euro**.

Salario d'ingresso per i giovani: depennato.

FOC: confermato.

Esternalizzazioni: stop e uso dei contratti complementari con un gap salariale ridotto al meno 10% rispetto al tabellare.

Innovazione: via alla formazione come diritto soggettivo, ma prevedere il diritto alla disconnessione.

Lavoro agile: normato a livello nazionale con pause, riposi e straordinari retribuiti.

Suona così la piattaforma dei sindacati per il rinnovo del contratto dei 300mila bancari Abi.

Musica che sarà orecchiabile per i lavoratori, un po' meno, forse, per la controparte. Ma, dicono i sindacati, se le banche hanno realizzato ottime performance – i sindacati calcolano 9,3 miliardi di utili nel 2018 -, se hanno migliorato la produttività grazie anche al calo degli addetti, adesso **questa produttività deve essere riconosciuta anche ai bancari** che a breve saranno chiamati da Fabi, First, Fisac, Uilca e Unisin ad approvare la piattaforma.

Come ha spiegato nei giorni scorsi il segretario generale della Fisac Cgil, **Giuliano Calcagni**, nel Credito gli equilibri sindacali sono caratterizzati da una particolarità:

*«Abbiamo un sindacato autonomo forte in termini di numeri, storia e cultura.*

*Bisogna trovare l'unità sindacale con i confederali e anche*

*con gli autonomi della Fabi che, non dimentichiamolo, hanno firmato la nostra Carta dei Diritti. Non è semplice, ma trovare elementi di unità anche con organizzazioni sindacali che hanno elementi diversi dalla nostra storia in questa fase è importante».*

Domani ci sarà un incontro dei Segretari Generali per licenziare il testo di cui anticipiamo alcune parti.

## **L'aumento**

Cominciamo dall'elemento più sensibile per tutti, e cioè i soldi. Partendo dall'assunto che i salari sono rimasti sostanzialmente fermi perché hanno centrato l'obiettivo del recupero inflattivo o poco più, i sindacati scrivono che si rende necessaria un'inversione della tendenza analizzata in questi ultimi anni, con il riconoscimento del 6,5% di aumento.

Per la figura media di riferimento questo significa 200 euro lordi mensili a regime. La cifra tiene conto del recupero dell'inflazione al 4,1% fino al 2021, della produttività (2 punti) e del riconoscimento dell'impegno (0,4%) in termini operativi e professionali dei lavoratori. In aggiunta vi è anche la richiesta di un ritocco del 10% delle borse di studio e delle voci economiche di natura indennitaria previste dal contratto. Va da sé che **per i sindacati l'indennità di cassa non è in discussione** e non può essere sostituita da polizze o strumenti alternativi.

Per il buono pasto vi è una richiesta di adeguamento a 5,29 euro per il cartaceo e a 7 euro per l'elettronico.

## **Assunzioni e giovani**

Il Foc, almeno da parte sindacale, è uno strumento fondamentale da confermare e, dati i risultati ottenuti, va esteso il suo raggio d'azione seguendo tre direttrici.

La prima è la maggiorazione degli incentivi collegati all'effettivo impiego al Sud.

La seconda riguarda la solidarietà espansiva per la quale l'intervento sulla retribuzione persa, che oggi è al 25%, deve

passare al 50%.

La terza è l'individuazione di una quota percentuale obbligatoria e preliminare delle assunzioni dal Fondo emergenziale, oggi finanziate dal FOC.

Visto che il contributo prioritario è dei dipendenti, per i sindacati la presidenza deve essere in capo a loro. Il Foc, dalla sua fondazione con il contratto del 2012, ha consentito l'assunzione e stabilizzazione di oltre 20mila bancari.

Il livello retributivo di inserimento professionale che ha creato un gap tabellare dell'8%, in parte compensato dal contributo sulla previdenza complementare, adesso va però definitivamente sanato.

### **Area contrattuale**

Il rafforzamento del contratto e la sottolineatura della sua centralità avviene a partire dalla parte economica che tiene conto non solo dell'inflazione ma anche della produttività. Le continue riorganizzazioni aziendali, spiegano i sindacati, hanno determinato esternalizzazioni che hanno fatto saltare il legame culturale e identitario nel rapporto tra i bancari e le imprese che svolgono attività creditizie, finanziarie o strumentali. Rafforzando l'area contrattuale sarà possibile tenere insieme tre aspetti per i sindacati: le tutele occupazionali, il contrasto al dumping contrattuale che arriva da competitor non bancari come i Gafa (Google, Amazon, Facebook, Apple) e il recupero del rapporto fiduciario con i cittadini risparmiatori e le istituzioni.

Con questa piattaforma, per la prima volta, i sindacati sottolineano il fatto che il contratto dovrà avere una forte valenza sociale per ritrovare un legame forte tra banche, lavoratori e clientela, quindi territorio. Per i contratti complementari, meno costosi, dedicati alle attività accessorie e la cui introduzione era avvenuta con l'obiettivo di favorire l'insourcing di queste attività, i sindacati chiedono che il gap salariale passi dal meno 20% al meno 10% del tabellare ordinario.

### **Tutele e formazione**

L'articolo 42, per i sindacati, deve essere rubricato come

**Tutele per fatti commessi nell'esercizio delle funzioni** che non deve di per sè determinare la perdita delle tutele contrattuali e non può essere materia di contestazione disciplinare.

Nel contratto dovrà rientrare anche l'accordo sulle politiche commerciali.

Anche per i bancari la formazione diventa un diritto soggettivo che deve quindi diventare esigibile in coerenza con il ruolo, deve essere svolta durante l'orario di lavoro e non si deve limitare ai prodotti e alla loro vendita.

La piattaforma accoglie e regola a livello nazionale anche il lavoro agile il cui spirito deve essere quello di migliorare il work life balance, limitare la mobilità territoriale e prevedere stessi criteri di valutazione per tutti. Potrà essere svolto da casa, hub aziendale o altro luogo concordato e svolto nel rispetto della pausa pranzo e riconoscendo lo straordinario. Formazione, hardware e software saranno in carico al datore di lavoro.

A proposito di limiti e diritti, i sindacati chiedono anche l'introduzione nel contratto nazionale del diritto alla disconnessione: è necessario garantire la disconnessione dalla rete aziendale, in coerenza con l'orario di lavoro e i tempi di riposo giornaliero e settimanale, le ferie e la malattia.

**Articolo di Cristiana Casadei sul Sole 24 Ore del 14/3/2019**

---

## **ISP Marche, Abruzzo e Molise: quanto resiste la corda prima di spezzarsi?**

A cavallo tra il vecchio e il nuovo anno si sono svolte, nelle Aree di Marche Abruzzo e Molise, oltre 20 Assemblee nel corso delle quali, dopo l'illustrazione dei capitoli del contratto di secondo livello, i colleghi sono intervenuti sulle varie

problematiche quotidiane, con particolare riguardo al clima aziendale e alle condizioni di lavoro.

Le criticità lamentate dai colleghi, in quasi tutte le piazze, sono quelle che ormai si ripetono da tempo ma, purtroppo, con un decorso in **continuo ulteriore deterioramento**. Il tema dominante è sempre quello delle pressioni commerciali, che accompagnano quotidianamente l'attività sempre più frenetica, in molti casi al limite della schizofrenia, ditutti i colleghi, dai Gestori Base a quelli Privati, Personal e Imprese. Persistono, nonostante le nostre ripetute segnalazioni e contrariamente a quanto ci viene puntualmente riferito negli incontri istituzionali, le richieste di reportistica "artigianale" ridondante e quindi **contraria agli accordi vigenti** a livello di Gruppo e ABI. Oltre alle continue sollecitazioni a compilare, con la produzione effettuata nella giornata, file excel di vario tipo, qualcuno, con un guizzo di ingegno, chiede di indicare anche la presunta produzione futura, attribuendo ai colleghi **poteri divinatori** che, se effettivamente riscontrati, sarebbero utilizzati dagli stessi, con sicuro maggior profitto, al di fuori dell'ambiente di lavoro. Riguardo a ciò, sollecitiamo l'azienda ad invitare Capi Area e Direttori di Filiali, a porre fine a questo deleterio comportamento, e che tale richiamo sia tempestivo ed inequivocabile, una volta per tutte!

Ci vengono poi ancora segnalati, seppur con modalità diverse, (non più con mail scritte ma con colloqui, lynch e telefonate) comportamenti poco corretti e discutibili da parte di qualche Capo Area o Direttore; riceviamo segnalazioni di controlli ossessivi sulle agende, che vengono analizzate sia nel numero di appuntamenti, sia entrando nel merito di quanto riportato dal Gestore; molto probabilmente chi esercita tali controlli o formula determinati rilievi forse non ha ancora usufruito della tanto decantata "*Scuola dei capi*" o, se lo ha fatto, necessita di qualche ripetizione, perché l'agenda, da strumento di pianificazione del lavoro, sembra divenuta uno

strumento di controllo e di pressione e, in diversi casi, si percepisce un atteggiamento inquisitorio da parte di chi esercita tale controllo. Invitiamo i colleghi a segnalarci sempre, con puntualità, i disdicevoli comportamenti sopra descritti, che sarà nostra cura portare a conoscenza delle strutture preposte e, laddove si presenti la necessità, inviare la segnalazione alla casella

[iosegnalo@intesasanpaolo.com](mailto:iosegnalo@intesasanpaolo.com)

Ricordiamo sempre a tutti che il nostro obbligo contrattuale è di dare *“collaborazione attiva ed intensa secondo le direttive dell’impresa e le norme contrattuali...”*, (cfr art 38 CCNL) e con diligenza, ma **senza nessun obbligo di risultato**.

Invitiamo pertanto tutti a seguire il metodo indicato e a riportare in agenda anche il tempo dedicato alla necessaria attività amministrativa che quotidianamente dobbiamo espletare, tempo spesso molto lungo e oneroso ma di cui l’azienda **continua a ignorare l’esistenza**. Così come continua a non tenere conto delle attività di post-vendita ed il flusso spontaneo di clienti (o potenziali clienti) che vengono in filiale al di fuori degli appuntamenti.

Ricordiamo che **non c’è obbligo di garantire nessun numero di appuntamenti né tantomeno di successi**. Inoltre ricordiamo che, nella pianificazione del lavoro, una attenzione specifica va riservata al tempo da dedicare alla **formazione** rispetto alla cui fruizione, purtroppo, continuiamo a registrare enormi difficoltà. Su questo argomento chiediamo a tutte le strutture aziendali di fare la loro parte affinché i colleghi possano essere messi in condizione di poter fruire della necessaria formazione, in orario di lavoro e in modalità protetta.

Altra criticità emersa pressoché ovunque ma con alcuni picchi preoccupanti è quella della **carenza di organici**: l’Azienda continua ad affermare che le filiali sono correttamente dimensionate, ma la realtà vissuta e percepita è quella di

unità operative che fanno **grande fatica** a gestire la sempre più pressante quotidianità lavorativa, con ripercussioni sulla salute psico-fisica delle persone e, giocoforza, sul servizio svolto alla clientela. Diverse filiali Flexi, pur dando atto di qualche correttivo effettuato, continuano a fare fatica ad organizzare turnazioni "normali", facendo ricadere spesso su pochi colleghi i turni più disagiati. Nelle filiali più periferiche, con il personale già ridotto all'osso, **qualsiasi tipo di assenza, programmata o improvvisa, mette in grandi difficoltà la gestione ordinaria**, con la conseguente negazione della possibilità di usufruire delle opportunità di conciliazione tempi vita-lavoro, meritoriamente previste dal contratto di secondo livello, di cui il Gruppo si fa vanto in ogni occasione.

Ma, come se tutto ciò non fosse già sufficiente a causare disagi gravi a tutti i colleghi, si è andati al di là' di ogni pessimistica aspettativa con la partenza, il 28 gennaio scorso, del **NUOVO MODELLO DI SERVIZIO**, e con la conseguente nuova portafogliatura dei clienti Imprese, la creazione dei "Team Specialisti Estero" e la creazione dei team Aziende nelle Filiali Retail.

Purtroppo eravamo stati facili profeti (subito tacciati dall'Azienda di predire sciagure) quando in occasione dell'incontro trimestrale del 30 novembre scorso, in sede di illustrazione del nuovo modello, avevamo avanzato tutte le nostre perplessità circa le modalità della riorganizzazione e le prevedibili ricadute sui lavoratori. Ebbene, ad oltre un mese dall'avvio, possiamo affermare che **la riorganizzazione è stata gestita in modo pessimo, sia nei tempi che nei modi**. Tutti i portafogli sono stati modificati, molti dei quali radicalmente (e tutta da verificare è la conseguente variazione di complessità soprattutto per il segmento Imprese), con il risultato, nelle Filiali Retail, della creazione di portafogli sproporzionati e ingestibili di oltre 350 clienti, con picchi, in alcuni casi, di oltre 400 in capo

ai malcapitati Gestori Aziende Retail. Chiunque abbia un minimo di buon senso capisce che **portafogli di questo tipo non possono essere gestiti da una sola persona** per la quale, tra l'altro, non è prevista alcuna figura di collaboratore.

E il paradosso di tale situazione è che, secondo quanto affermato dall'Azienda, il motivo per cui è stato "riorganizzato" il segmento Imprese doveva essere quello di fornire un miglior servizio alle aziende più piccole o meno strutturate.

Con queste modalità operative riteniamo che tale motivazione sia **una vera "presa in giro" per i clienti, oltre ad essere grave fonte di stress per i colleghi**. Auspichiamo a gran voce, pertanto, una immediata riconsiderazione dei numeri, sia in termini di clienti che di organizzazione del lavoro, pena il forte rischio di "effetto boomerang" in termini di quote di mercato.

E la situazione in molte filiali è pesante anche nei portafogli privati. In diverse filiali sono stati ridotti i portafogli sovraccaricando i rimanenti gestori oppure i portafogli "dinamici" in carico al Direttore che poi, di fatto, vengono lavorati dagli stessi gestori.

Inoltre, come se ciò non bastasse, ancora più problematica è stata la nuova organizzazione dei Team Specialistici Estero, costituiti in numero di 7 per tutta la Direzione ERMAM e solo 3 in M.A.M (Pesaro, Civitanova e Pescara) sui quali saranno convogliate tutte le pratiche di estero non transazionale (quindi le più complesse e delicate e perciò remunerative) di tutta la clientela Imprese delle Filiali delle Aree Nord e Sud.

I poli sono costituiti di 7 colleghi a Pesaro, 8 a Civitanova e 6 a Pescara, alcuni soggetti a mobilità rispetto alle precedenti sedi e mansioni e molti "totalmente a digiuno" di operatività estera. Era stato preannunciato un "imponente

piano di formazione” per questi colleghi ma ad oggi, di tale piano non se ne vede neanche l’ombra. Nel frattempo, però, l’operatività è partita a spron battuto e soprattutto sui colleghi più esperti si scarica tutta la lavorazione delle pratiche provenienti dalle tutte le Filiali, con **carichi di lavoro insostenibili** e con conseguente alta possibilità di errori che, in questo comparto, possono costare molto cari.

**E se tali errori si verificheranno, di chi sarà la responsabilità?**

Al di là della poco probabile efficacia a regime di un siffatto modello (analoghe esperienze in ex banche confluite nel gruppo hanno portato a risultati disastrosi e conseguenti veloci dietro-front) anche in questo comparto auspichiamo che la situazione si “normalizzi” nel più breve tempo possibile, a tutela in primis della salute psico-fisica dei colleghi coinvolti e anche dell’immagine dell’Azienda, nella quale il comparto estero ha sempre rappresentato un’eccellenza nei confronti della clientela e della concorrenza.

Rinnoviamo pertanto il nostro “grido di allarme” e ci aspettiamo risposte concrete da parte dell’Azienda già nell’incontro annuale in Direzione Regionale del prossimo 2 aprile.

13 marzo 2019

**FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN**

**COORDINATORI DI AREE MARCHE ABRUZZO MOLISE**

Scarica il volantino

---

# Da quest'orecchio non ci vogliono sentire

A volte, leggendo i comunicati e le notizie che arrivano dal mondo bancario ed assicurativo, si fa davvero fatica a credere a ciò che abbiamo davanti agli occhi.

Ormai succede quotidianamente di aprire i quotidiani o i siti d'informazione e vedere come le nostre aziende abbiano **i riflettori costantemente puntati addosso**, e come le notizie che ci riguardano siano poco lusinghiere: si parla di irregolarità nella concessione di crediti, di clienti ingannati, di presunte truffe...

Dovrebbe essere chiaro a tutti che, ammesso e non concesso che ci sia mai stato un periodo in cui si poteva lavorare con maggiore superficialità, oggi operare con la massima correttezza e nel pieno rispetto delle normative è fondamentale per evitare di inguaiarci e di mettere in guai ancor più gravi i nostri datoti di lavoro.

Eppure sembra che il messaggio non sia stato ancora recepito.

Purtroppo il contatto quotidiano con i colleghi ci porta ad ascoltare quotidianamente racconti di inviti più o meno espliciti, da parte di **superiori spregiudicati**, ad ottenere il risultato **"a qualunque costo"**, considerando l'etica e le normative come dei **"fastidi"** che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi, e dei quali si può fare tranquillamente a meno.

Di solito "suggerimenti" del genere vengono dati verbalmente, ed il motivo è fin troppo chiaro: alla fine dell'anno resterà

il risultato conseguito a beneficio di chi ha spinto i sottoposti ad agire scorrettamente, mentre le responsabilità saranno tutte a carico dell'operatore.

**Nessuno dei suoi superiori ammetterà mai di averlo spinto a fare il "furbo", e in ogni caso questo non esenterebbe da responsabilità l'operatore che ha agito in modo scorretto.**

Bisogna aggiungere che di fronte a comportamenti del genere l'atteggiamento delle aziende è di solito ambiguo: ufficialmente li condannano, poi però fingono di non sapere, di non vedere e di non sentire, rendendosi di fatto totalmente conniventi.

Nonostante tutto, di tanto in tanto capita che qualcuno, evidentemente del tutto ignaro di ciò che sta avvenendo nel mondo che lo circonda, arrivi a emanare disposizioni scritte in cui si invita ad utilizzare delle "scorciatoie" pur di ottenere il risultato. Ed in quei casi si fa fatica a credere a ciò che si legge.

L'ultimo esempio arriva dalla Puglia, dove i dirigenti di un Istituto Bancario di primaria importanza hanno dato disposizioni di sistemare, entro e non oltre il 30 aprile, tutte le posizioni prive di titolare effettivo, inventandosi una sorta di "modalità semplificata", ovviamente **non prevista ed in contrasto con la normativa antiriciclaggio**, giustificandola con la necessità di smaltire l'arretrato in tempi brevi.

Di fronte alle perplessità espresse dai lavoratori attraverso le Rappresentanze Sindacali hanno reagito irridendo i lavoratori, **promettendo "l'immunità da eventuali provvedimenti disciplinari"**, ed arrivando a sfidare apertamente i dissenzienti che osassero restare sulle loro posizioni.

Peccato che la violazione degli obblighi relativi all'adeguata verifica rappresenti un **illecito**, punibile con multe fino a € 30.000, rispetto al quale **le promesse d'impunità dei vertici aziendali non hanno nessun valore.**

Dobbiamo purtroppo sottolineare come **anche sul nostro**

**territorio ci siamo trovati, nel recente passato, ad affrontare situazioni che presentavano notevoli analogie con quanto sta accadendo in Puglia, seppur presso un differente istituto bancario.**

Per chi volesse approfondire la notizia, pubblichiamo il link al volantino scritto dalle Rappresentanze Sindacali locali.

Tanto per ricordarci quello che può succedere dopo, **di come l'esecuzione delle disposizioni impartiteci non sia in alcun modo garanzia di tranquillità**, prendiamo spunto da un volantino pubblicato dalla Fisac Veneto in merito alla vicenda che ha visto alcune banche implicate nella vendita di diamanti alla clientela a prezzi molto diversi da quelli di mercato.

Diversi nostri colleghi, la cui colpa è in molti casi solo quella di aver eseguito le disposizioni senza interrogarsi sulla correttezza delle stesse, si trovano non solo a doverne rispondere in tribunale, ma in alcuni casi hanno visto i loro nomi e cognomi pubblicati sulla stampa locale in quanto implicati nelle indagini. Ovviamente la magistratura dovrà appurare la verità, ed altrettanto ovviamente speriamo che venga dimostrata la buona fede di tutti i lavoratori coinvolti: ma anche in caso di assoluzione, **la loro immagine resterà comunque macchiata**. E tutto questo per aver fatto ciò che veniva chiesto loro.

Ricordiamo, ancora una volta, che pensare di aggirare le regole pur di arrivare agli obiettivi è **un comportamento del tutto privo di senso**. Agire in questo modo produce i seguenti effetti:

- **Non giova all'azienda**, che prima o poi si troverà immischiata in problemi legali che potrebbero portarla a dover indennizzare i clienti, subendo danni di gran lunga maggiori degli apparenti benefici immediati.
- **Non giova ai lavoratori**, che si espongono al rischio di

mettere in discussione non solo il posto di lavoro, ma di veder stravolta la loro stessa intera esistenza.

- **Giova invece ai dirigenti ad ai vari capi, che intanto possono intascare i loro (troppo) ricchi premi lasciando che siano altri ad assumersi tutti i rischi (e questo basta a spiegare gran parte di ciò che succede).**

### **Ne vale la pena?**

Continuiamo a ribadire che il contrasto a tutte le forme di pressione illecita è **una battaglia che vede la FISAC** in prima fila. Ricordiamo che, per quanto riguarda il comparto ABI, è stato sottoscritto in data 8 febbraio 2017 un accordo che ha per obiettivo il contrasto a queste pratiche scorrette.

**Nessuno deve sentirsi solo, nessuno deve subire passivamente questo tipo di pressioni.** Oggi si possono segnalare tutte le anomalie anche restando anonimi, quindi senza il timore di ritorsioni. Possiamo affermare che, in molti casi, stiamo riuscendo ad ottenere risultati concreti in questo senso.

Per questo l'invito rimane sempre lo stesso: **appena vedete o sentite qualcosa che non vi convince, contattate immediatamente il vostro rappresentante sindacale.**

Leggi anche

<https://www.fisaccgilaq.it/banche/con-la-fisac-contro-le-pressioni-commerciali.html>

---

# **Riscossione: sottoscritto Protocollo di intesa su molestie e violenze di genere**

Nella giornata di ieri le Segreterie di coordinamento hanno sottoscritto il Protocollo di intesa in materia di molestie e violenze di genere nei luoghi di lavoro.

Tale accordo costituisce un importante risultato in direzione di una più ampia prevenzione e repressione del fenomeno, tanto più significativo in quanto nel settore non esisteva alcuna pattuizione specifica in merito.

L'intesa costituisce un primo, ma significativo passo verso la realizzazione di un ambiente di lavoro nel quale i comportamenti siano sempre più improntati alla reciproca correttezza e mai lesivi della dignità e della professionalità delle persone.

Con tale atto si è sancito l'impegno delle parti a costruire una cultura sempre più idonea a prevenire e contrastare ogni comportamento negativo.

## **Le Segreterie Nazionali**

**Fabi**

**First/Cisl**

**Fisac/Cgil**

**Uilca**

Scarica il Volantino

Protocollo d'intesa in materia di molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro

---

# **Popolare di Bari: contestazioni disciplinari spropositate e strumentali**

Non si può assistere al fatto che Colleghe e Colleghi, di ogni grado e di ogni struttura dell' Azienda, subiscano contestazioni disciplinari e conseguenti sanzioni **del tutto spropositate e strumentali.**

Forte è la "rabbia" per il mancato riconoscimento di quanto ognuno di noi ha sempre fatto e continua a fare, con la massima professionalità, rispondendo anche di persona ad un territorio ed ad un contesto sociale estremamente esasperato da iniziative commerciali e notizie di stampa. Il tutto aggravato da un contesto aziendale di tecniche intimidatorie e di controllo "riesumate nella storia della BPB", di cui le pressioni commerciali – inopportune, esasperate ed esasperanti – rappresentano " la punta dell' iceberg ! "

**I dipendenti tutti sono diventati improvvisamente  
inaffidabili?  
Impossibile!**

Riteniamo, piuttosto, che dietro tali iniziative si celi il maldestro e destabilizzante obiettivo di scaricare sui lavoratori le inefficienze e gli errori del management – attuale o precedente è la stessa cosa – e quindi tagliare, proditoriamente e cinicamente, posti di lavoro.

Le contestazioni, infatti, sono spesso caratterizzate da eccessiva genericità, intempestività, violazione della riservatezza della vita personale, con l'impiego addirittura di investigatori privati.

E' una vera vigliaccata nei confronti dei Lavoratori e delle Lavoratrici contestare la **mancata fruizione dei corsi di**

**formazione FAD nel 2018** ! Quasi a dimenticare quale “cerchio dantesco” sia stato lavorare in rete nel 2017, nel 2018 ... ed ancora oggi, a causa di una gestione che sta “stressando tutta l’ azienda”.

Ridicola l’affermazione del “nuovo” management quando attribuisce le colpe a **chi c’era prima** !!!! E chi c’era prima ? ... gli stessi che oggi si ripropongono alla guida di una ennesima “trasformazione” aziendale, con l’ ennesimo annuale piano industriale preannunciato, annunciato, da mesi ... ma ancora tutto da conoscere.

Si ripete, ma in condizioni e contesti ormai degenerati, il “dèjà vu” del 2011, del 2016, del 2017, del 2018, ...

**Il gioco non è cambiato e nemmeno i giocatori che continuano a soffrire sotto il peso di pessime scelte e peggiori rimedi.**

Non siamo disponibili a tollerare questo **ignobile disegno**. Queste OO.SS. continueranno a tutelare i Lavoratori e le Lavoratrici anche da questo “massacro” aziendale.

Le Assemblee sinora tenute hanno dimostrato inequivocabilmente che le Lavoratrici ed i Lavoratori sono preoccupati, stanchi, stufi e pronti alla MOBILITAZIONE.

Con questi presupposti sarà inevitabile una stagione di aspra conflittualità, ove la parola SCIOPERO, sarà non più una semplice enunciazione!!!

Alla prossima.

*Bari, 5 Marzo 2019*

**Segreteria OdC  
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN  
Gruppo Banca Popolare di Bari**

# A cosa serve la Festa della Donna?

Siamo nel 2019 e viviamo in Italia, un Paese che può vantare – come disse qualcuno non molto tempo fa – la sua **civiltà superiore**.

Noi non siamo brutti e cattivi come quelli che vivono dall'altra parte del Mediterraneo: loro sì che umiliano le donne, ma da noi le cose vanno diversamente.

Parliamoci chiaro: serve ancora la Festa della Donna in Italia, nel 2019?

A darci la risposta a questa domanda ci ha pensato la **Legge Salvini Premier** di Crotone.



Sono tanti gli insegnamenti che possiamo trarre da questo che più che un volantino sembra un manifesto dell'altissimo livello che la nostra **civiltà superiore** ha raggiunto.

E allora, grazie alle menti illuminate che hanno scritto questa serie di amenità, scopriamo che consentire ad un bambino di crescere in una famiglia diversa da quella tradizionale **offende la dignità delle donne** (Ma perché? In che modo?).

Scopriamo che nell'interesse delle donne bisognerebbe abolire le quote rosa (che effettivamente in un mondo perfetto non dovrebbero esistere, ma che diventano indispensabili in un **Paese governato da gente che scrive e pensa queste cose**).

Abbiamo appreso che **“l'autodeterminazione della donna della donna causa un atteggiamento rancoroso”** (immaginiamo quanto possa invece essere felice una donna, ma anche un uomo, costretti a subire le imposizioni di chi pretende di decidere per conto loro).

Soprattutto, il merito di questo volantino è aver spiegato, in modo chiaro ed inequivocabile, quale sia la funzione della donna nella società: il suo ruolo naturale è la promozione ed il sostegno della famiglia. Come dire: **stiano a casa ad allattare i figli e non rompano i coglioni.**

Ci consola, tuttavia, sapere che *“la Lega Salvini Premier di Crotona è convinta che la donna ha una grande missione sociale da compiere”*:

Studiare i congiuntivi, tanto per dirne una?

Dobbiamo davvero essere grati ai *“camerati”* di Crotona, perché se mai ci fosse stato bisogno di un promemoria per ricordarci quanto sia scura la notte, loro ce ne hanno fornito uno efficacissimo.

Perché su questo volantino si può anche scherzare, ma il dramma è che sono in tanti a pensarla così, a riprova del fatto che **in Italia le lancette della storia hanno cominciato da tempo a girare al contrario.**

E allora possiamo rispondere alla domanda iniziale: certo che c'è bisogno della Festa della Donna!

Anzi, della **Giornata Internazionale della Donna**, perché è così che si chiama.

E pazienza se è un nome troppo lungo per scriverlo sulle vetrine dei ristoranti, dei fiorai e dei negozi di cioccolatini.