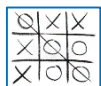




La Sveglia 4.0

N. 212 – marzo _aprile 2021 | FOGLIO SINDACALE FIRST CISL GRUPPO CREDEM | Redazione: M. Sandoni, C. Masi, M. Martelli, S. Spataro, A. Tattolo, S. Gallo, S. Grandi



IL TRIS, LA BAUHAUS (*) DELLA TATTICA COMMERCIALE

Ci ha un po' spiazzati uno di tanti nuovi contest, dal nome accattivante, ludico e anche un po' naif...il mitico TRIS !

Sappiamo bene che vendere è l'anima del commercio, ma questo contest (termine inglese che appare più *cool* del solito 'campagna prodotto a punti') in salsa pugliese ci stupisce per alcuni aspetti:

- **l'approccio commerciale:** viene detto in tutte le salse che il nostro approccio alla soddisfazione del cliente si basa sulla loro conoscenza, sui loro bisogni latenti, che dobbiamo essere consulenti a tutto tondo, in grado soddisfarne le esigenze secondo i valori del Wellbanking. Quindi segmentiamo, riportafogliamo, li chiamiamo mass market, affluent, private, high net worth individuals ...,
- **il metodo commerciale:** quando si passa a 'come fare' quanto auspicato (creare soddisfazione e retention) le modalità sono quelle di sempre: le campagne prodotto, vale a dire «vendo quello che oggi mi dice il capo e non ascolto il cliente»,
- **la rendicontazione:** ancora nel 2021, la consuntivazione delle vendite deve partire dal basso, cioè dev'essere il gestore, a fine giornata, ad inviare l'informazione alla direzione commerciale ! Innovazione tecnologica non significa avere più modalità con cui inviare questa comunicazione (mail/hangout) allo Staff, ma disporre di sistemi che catturino il 'venduto' in automatico, in maniera tale che non si crei ulteriore appesantimento in capo a chi deve realizzare gli obiettivi. Un sogno? No, una realtà che si chiama «ART». E infatti ...,
- **ultimo, ma non ultimo:** queste richieste di rendicontazione non sono assolutamente conformi alle regole condivise con la banca nella Commissione Politiche Commerciali, ormai da un paio d'anni a questa parte.

Chissà se all'Ikea (prediamo ad esempio un player non bancario, perché sappiamo che i paragoni non piacciono...), quando devono scaricare il magazzino dopo una vendita, operano manualmente inviando una mail o un hangout all'headquarter in Svezia...

(*) Bauhaus è stata una scuola d'arte e di design tedesca degli anni che vanno dal 1919 al 1933 e che rappresentò il punto di riferimento fondamentale per tutti i movimenti d'innovazione nel campo del design e dell'architettura.



LE PERSONE AL CENTRO !?!

Decisamente alta la temperatura che da qualche mese si registra in Calabria, e non ci riferiamo al clima atmosferico.

In questi ultimi mesi sono state riscontrate anomalie operative che rischiano di mettere in grave difficoltà colleghi che hanno eseguito disposizioni impartite dai superiori. Ma di chi è la colpa? Da febbraio 2020 è attivo un tavolo di confronto con l'azienda riguardo alle situazioni che i colleghi vivono quotidianamente sulla loro pelle. Ci sono già state 2 riunioni 'semestrali' (così si chiamano gli incontri sindacali in cui si affrontano le criticità di un territorio e a breve se ne terrà un terzo, richiesto dalla First Cisl) con l'obiettivo di **migliorare le condizioni di lavoro delle persone**.

Abbiamo imboccato una strada mai battuta in questa regione nel passato; certamente il percorso sarà lungo e faticoso, ma ci conforta il supporto dei colleghi e ci sono d'aiuto le segnalazioni che continuiamo a ricevere; siamo determinati a percorrerla, con calma e perseveranza, fino in fondo, risalendo dal buco nero nel quale le filiali calabresi sono state fatte sprofondare.

Troppo facile fare comunicati 'ad effetto' che alimentano false paure (**chi lavora in maniera corretta non ha nulla da temere, ma il rispetto delle regole deve valere per tutti e deve essere richiesto a tutti, a partire da chi sta più in alto**) e distolgono l'attenzione dai reali problemi: **carenze d'organico e pressioni commerciali, in un contesto già di per sé molto problematico**. Filiali sotto dimensionate in termini di personale lanciano allo sbaraglio colleghi neo assunti, non formati professionalmente mentre i pochi 'esperti superstiti' - veri e propri **eroi del quotidiano** - devono farsi in 4 per placare la sete di 'reddito' della Banca e mandare avanti una barca piena di troppi buchi. In queste condizioni non si può lavorare e soprattutto si rischia di cadere nelle 'trappole' tese da soggetti malintenzionati di vario genere.

Ribadiamo alcuni semplici concetti e invitiamo i colleghi a prenderne atto in maniera sempre più convinta:

- sostituire un cassiere quando non si conosce la procedura e non si è neppure assicurati **non va bene !**
- restare da solo in filiale perché 'la coperta è corta' e non ci stanno sostituzioni **è pericoloso !!**
- lavorare oltre orario e non segnare lo straordinario (che deve essere preventivamente autorizzato) **è una rimessa economica** e contribuisce ad occultare le carenze di organico !!!
- **chi non fa i risultati non rischia il licenziamento, chi esegue operazioni irregolari sì !!!!**

Facciamo con serietà la formazione, stiamo attenti alla regolarità formale e sostanziale del nostro operato, non trascuriamo l'ordine amministrativo, curiamo la qualità del servizio al cliente.

Il nostro lavoro non consiste solo nella vendita ad ogni costo di questo o quel prodotto.

I risultati commerciali 'senza se e senza ma' non valgono a risparmiarci le conseguenze della 'malagestio' nostra o altrui.

Rimettiamo al centro noi stessi e rispettiamo come professionisti e come persone.



SALUTE&LAVORO: PARLIAMO DI STRAINING

Straining è un termine inglese, derivante dal verbo to strain, che significa **‘mettere sotto pressione’**, utilizzato nel nostro Paese da poco più di un ventennio, per definire un’azione, apparentemente attenuata, di mobbing. Si differenzia da questo perché l’evento discriminatorio (a esempio il demansionamento) è isolato e non continuativo nel tempo.

Si tratta di una fattispecie poco conosciuta e trattata raramente dai media, soprattutto in relazione all’incidenza nelle situazioni lavorative.

Il comportamento del datore di lavoro (lo *strainer*), dunque in superiorità gerarchica, determina delle condizioni lavorative stressanti per il dipendente. Altri presupposti essenziali sono quelli dell’intento persecutorio e della durata: il verificarsi dell’evento deve aver avuto origine da almeno 6 mesi. [...]

Lo straining è considerato un *minus* del mobbing; [...] Il significato di ‘minore’, di ‘meno’ non deve ingannare in quanto **le complicazioni psicologiche, fisiche e relazionali generate dallo straining sono ugualmente devastanti.** In alcune circostanze, non è la reiterazione dell’atto persecutorio a determinare la gravità delle conseguenze: l’isolamento, il trasferimento, il demansionamento, il carico di lavoro enorme o l’assenza di mansioni, la violenza e gli attacchi sono, ognuna, una condizione stressogena che ha effetti durevoli nel tempo.

L’azione illecita, dunque, pur essendo isolata e non continuativa, è sufficiente a scatenare danni irreparabili alla salute mentale, fisica e all’immagine del lavoratore nel contesto lavorativo, andando anche a intaccare la sua autostima. L’integrità psico-fisica è posta a repentaglio e determina il ricorso a strutture specifiche con l’intervento di professionalità nel settore: psichiatri, psicologi, psicoterapeuti. [...]

I dati del fenomeno a livello più generico, nel mare magnum del mobbing, sono così riassunti, in uno studio denominato ‘I quaderni del mobbing 2015-2018’, effettuato dall’associazione di volontariato Risorsa-Prevenzione mobbing e disagio sul lavoro: *‘Stime allarmanti quantificano in dodici milioni il numero dei lavoratori interessati dal fenomeno in ambito U.E., pari all’8% degli occupati. Inoltre, secondo l’ultimo sondaggio di opinione paneuropeo (EU-OSHA, 2014), il 51% degli intervistati ritiene che nel proprio luogo di lavoro siano presenti forme di stress lavoro-correlato, e quasi la metà pensa che questo non sia adeguatamente gestito all’interno della propria organizzazione. Si calcola che nel nostro Paese vengano colpiti dal mobbing un milione e mezzo di lavoratori su 21 milioni di occupati, maggiormente nelle regioni del Nord, determinando in qualche modo il coinvolgimento di 5 milioni di persone (specialmente in ambito familiare).*

(continua a pg.4)



PARLIAMO DI STRAINING

(continua da pg.3)

Secondo l'ISPESL ad esserne più colpiti sarebbero i lavoratori maschi, in prevalenza quadri e dirigenti, e maggiormente nel settore pubblico. E si tratta di dati ragionevolmente sottostimati, considerato anche il tipico corollario di spettatori passivi (che pur non essendone direttamente responsabili scelgono l'indifferenza, magari senza rendersi conto della portata delle conseguenze), e di spettatori attivi (side mobbers), i cui atteggiamenti deprimono ulteriormente la reattività della vittima, ostacolando l'emersione totale del problema'.

Il mondo lavorativo, quindi, si mostra nella sua conflittualità, con la sua immagine cinica e immorale quando l'alternativa dovrebbe essere quella di un luogo in cui stimolare le attitudini, le competenze e, in uno spirito di collaborazione, attuare il bene di tutti e di ognuno, dal punto di vista professionale e umano. Non è retorica: è la giusta destinazione alla quale dovrebbe tendere l'essere umano, sulla scorta degli errori dei secoli passati.

Le famiglie faticano a trovare il loro equilibrio nei vari ruoli e l'ambiente di lavoro non sempre contribuisce a garantire quella serenità che potrebbe essere d'aiuto nelle dinamiche domestiche, anzi, va a implementare le ansie, la depressione e l'alterazione mentale.

La giurisprudenza e la psicoterapia intervengono a colmare l'assenza di comportamenti secondo morale, secondo coscienza. Alla fine, in un boomerang sottile ma reale, ne soffre l'intera società: sia chi subisce l'atto vessatorio sia chi lo commette e, di riflesso, l'intera comunità.

Estratto da articolo di Marco Managò, 22 marzo 2021, www.interris.it

DL SOSTEGNI: CHIAREZZA SUI LAVORATORI FRAGILI

Il recente DL SOSTEGNI (art.15) ha introdotto cambiamenti rilevanti e, finalmente, una disciplina organica a tutela delle categorie **di lavoratori fragili** (persone con immunodepressione o esiti da patologie oncologiche o dallo svolgimento di relative terapie salvavita, lavoratori in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità (art.3, comma 3, legge 104/1992):

- **prevede l'equiparazione delle assenze al ricovero in caso di lavoratori fragili fino al 30 giugno 2021.** La norma è retroattiva, nel senso che decorre dal 1 marzo 2021, senza soluzioni di continuità, quindi, con quanto previsto dalla legge di bilancio,
- mette fine ai dubbi sul rapporto tra queste assenze e il computo del comportamento, mettendo nero su bianco che **'i periodi di assenza dal servizio (...) non sono computabili ai fini del periodo di comportamento'**,
- precisa anche che tali assenze, in ragione della loro equiparazione al ricovero ospedaliero, non sono rilevanti per l'erogazione dell'indennità di accompagnamento per i lavoratori in possesso del riconoscimento di disabilità in condizione di gravità di cui all'articolo 3, comma 3, della legge n. 104/1992. Come noto, infatti, il ricovero ospedaliero, oltre un certo limite di giorni di degenza, comporta la sospensione dei relativi ratei di indennità di accompagnamento; queste assenze non rientrano in quella fattispecie.



SERVIZIO FISCALE DICHIARAZIONE DEI REDDITI 2020

Tutti gli iscritti FIRST CISL possono rivolgersi al **SERVIZIO FISCALE** offerto dal CAF CISL per la dichiarazione dei redditi relativi all'anno 2020 attraverso la compilazione dei modelli 730/2021 e Redditi/2021 (UNICO), nonché per le deleghe F24 semplificate per IMU e TASI.

Questo servizio, in convenzione con FIRST CISL:

- **è gratuito per tutti gli iscritti FIRSTCISL**, per la dichiarazione dei redditi (singola o congiunta), IMU e TASI;
- **per i familiari degli iscritti** è offerto al prezzo di:
 - 25,00 € per compilazione modelli 730/2021 o Redditi/2021;
 - 10,00 € per calcolo IMU e TASI e stampa delle deleghe F24.

I familiari degli iscritti potranno usufruire delle tariffe in convenzione unicamente presentando un **BUONO da richiedere almeno 1 settimana prima dell'appuntamento e rilasciato all'iscritto via mail dai rappresentanti sindacali FIRST CISL o dalle segreterie FIRST CISL del vostro territorio.**

NUOVA PROROGA PER PATENTI E REVISIONE AUTO

Patenti

Viene prolungata di 10 mesi la validità dei permessi di guida in scadenza tra il 10 settembre 2020 e il 30 giugno 2021. In questo modo, si guadagna altro tempo rispetto alla scadenza dell'ultima proroga prevista in Italia fino al 30 aprile di quest'anno. Non è detto che quella attuale sia l'ultima: il regolamento Ue concede a tutti gli Stati membri la possibilità di chiedere un ulteriore rinvio del termine nel caso in cui non si riesca a smaltire l'arretrato dei rinnovi, purché tale richiesta arrivi entro il 31 maggio.

Revisioni auto

Sul fronte delle revisioni obbligatorie delle auto, la proroga di 10 mesi interviene sulle verifiche che erano previste sempre tra il 10 settembre 2020 e il 30 giugno 2021. Così facendo, vengono riempiti dei periodi lasciati scoperti dalle precedenti proroghe. C'era, infatti, un problema con le revisioni che avevano la scadenza nei mesi di gennaio e di febbraio scorsi: nessun provvedimento aveva previsto un rinvio e, quindi, chi è stato fermato per strada per un controllo e non aveva fatto il controllo obbligatorio dell'auto ha preso la multa (che va dai 173 a 346 euro), il suo veicolo è stato sospeso dalla circolazione o è finito in fermo amministrativo se l'accertamento è avvenuto in autostrada, provvedimenti che in diversi casi sono ancora attivi. Inoltre, chi è stato trovato al volante di un'auto sospesa dalla circolazione ha pagato la sanzione di circa 2.000 euro oppure se l'è vista sequestrare se recidivo.



LA SQUADRA FIRST CISL SI ALLARGA ! DIAMO IL BENVENUTO A NADIA E PAOLO



Nadia Faccia – Abruzzo

Montanara del Gran Sasso con un consolidato trascorso agonistico nello sci alpino. Sono un Avvocato abilitato, ed ho esercitato la professione per alcuni anni tra Roma e L'Aquila sino al 2006. Nel 2007 entro in Banca Euromobiliare, nella Sede di Bologna, dove ho vissuto un'esperienza estremamente formativa ed umanamente splendida. Nel 2015, per gravi motivi familiari, mi riavvicino a casa e dal settembre di quell'anno lavoro a L' Aquila. Perché l'impegno sindacale ? Sono consapevole di avere tutto da imparare, ma sono però intimamente convinta che il progresso delle persone e la maggiore produttività delle aziende risieda nella soddisfazione di coloro che vi lavorano e, contestualmente, negli input provenienti dalla base, a di cui l'Azienda, a mio avviso, deve prestare attenzione. L'armonia non può che essere il fondamento di questa convergenza tra interessi diversi, regolata dai contratti collettivi. Interpreto l'azione del Sindacato come quella di chi si interpone tra i lavoratori e l'Azienda per il raggiungimento dei comuni obiettivi, illustrando e difendendo quotidianamente le regole contrattuali a tutela delle persone. Eccomi quindi, con la speranza di imparare rapidamente e di poter rappresentare nel tempo un riferimento per i colleghi del territorio in cui vivo e lavoro.



Paolo Runci – Lombardia

Attualmente sono Cassiere Viaggiante in Lombardia e in alcune province di Piemonte ed Emilia. Sono in Banca dall'85, acquisito da Credem con la fusione della Banca Creditwest nel 1995.

Ho svolto un po' tutti i lavori, da riscontrista (al tempo in cui non esistevano i terminali) a tutti i ruoli dell'ufficio Estero in Creditwest.

Dopo la fusione ho fatto il cassiere, il CSA, un po' di sviluppo aziende, per poi diventare viaggiante al tempo dell'applicazione di Pegaso nelle filiali.

Mi sono sempre interessato ai temi sindacali sin dai primi anni di lavoro ma, avendo 5 figli piccoli, non ho potuto dedicarmi in maniera attiva.

Nella vita privata, però, mi sono sempre interessato dei problemi delle persone, tanto da frequentare un corso formazione in counseling relazionale.

Ora che i figli sono grandi, mi sono messo a disposizione per rappresentare il nostro sindacato in Lombardia, e nelle zone limitrofe dove la rappresentanza non c'è o non ci sono le condizioni per costituirla a causa del numero limitato dei colleghi presenti.