



Periodico della FISAC/CGIL Intesa SanPaolo Torino e Provincia
Giugno 2007, numero 9



meno SanPaolo...
meno Intesa...

PIU' CAOS!

IN QUESTO NUMERO TROVATE...

I primi effetti "positivi" della fusione.....pag. 3

Speciale cessioni

Sulle filiali da cedere privilegiata la trattativa.....pag. 4

Conversazioni sulle cessioni.....pag. 6

Riflessioni su quello che stiamo facendo.....pag. 9

Etica e Banca etica.....pag. 10

Call center, una moderna catena di montaggio....pag. 12

La ricerca della felicità.....pag. 14

Esco prima dall'ufficio.....pag. 15

Un bancario al servizio d'ordine.....pag. 16

**La FISAC/CGIL di Intesa SanPaolo
in Torino e Provincia.....pag. 17**

L'origamone.....pag. 18

IL TASSO è un periodico a diffusione interna della FISAC/CGIL Intesa Sanpaolo di Torino & Provincia. E' stato stampato in proprio, in 1.700 copie.

I responsabili (si fa per dire) dei contenuti del **TASSO** sono: P. Barrera e G. Sturniolo.

Hanno collaborato a questo numero:

S. Alderucci, D. Ardu, E. Capra, D. Cipriani, I. D'Angelo, G. Gorla, V. Lanni, A. Massaia, V. Moretti, M. Murialdo, G. Pecoraro, P. Pirri.

Potete farci pervenire materiali e commenti alle caselle e-mail:

fisac.barrera@cgiltorino.it

giacomo.sturniolo@sanpaoloimi.com



Il personaggio del Tasso© è stato disegnato in esclusiva per questa pubblicazione da Gianfranco Gorla SILF/SLC/CGIL (www.cgil.it/silf).

E allora troveremo...

E così siamo di nuovo a giugno...

Le ferie si avvicinano (e l'origamone in ultima pagina lo testimonia), ma molte cose sono cambiate dal numero del Tasso di giugno 2006. Un anno fa in copertina campeggiava un bel tasso "spiaggiato" sotto un ombrellone, quest'anno un "o-maggio" a una famosa (almeno per i vecchi sanpaolini) campagna pubblicitaria. L'anno scorso al rientro dalle ferie abbiamo trovato la "Sorpresa" con la esse maiuscola: il 24 agosto i giornali annunciavano la Fusione, anche quella con la effe maiuscola (almeno fino all'annuncio di Unicredit - Capitalia). E quest'anno cosa troveremo? Fare previsioni in questo paese (e a maggior ragione nel nostro settore) è diventato un sport quanto mai pericoloso, ma noi ci vogliamo provare lo stesso. E allora troveremo...

Troveremo la forza e la determinazione per continuare a difendere i nostri diritti. Indipendentemente da tutto: fusioni, dirigenze vecchie e nuove, rinnovi contrattuali, omogeneizzazioni normative, cavallette, alluvioni, ecc.

Troveremo questa forza insieme, come sempre, magari in mezzo a confronti difficili e divergenze anche aspre, ma con la consapevolezza di voler condividere obiettivi comuni, con convinzione, anche con rabbia se necessario. Quella rabbia (e non passività) quella stima di sé e delle proprie capacità (e non rassegnazione) che abbiamo trovato nei colleghi che hanno voluto conversare con noi sulla cessione. La propria, non quella di altri... Un grazie a questi colleghi che ci criticano e ci spronano, ma lo fanno evidentemente perché credono che si possa trovare delle soluzioni.

Non possiamo e non vogliamo deludere questi colleghi. E neanche nessuno degli altri, ovviamente...

E quindi appuntamento a tutti dopo le ferie e buone vacanze!

La redazione

Organici insufficienti e caos organizzativo

I primi effetti “positivi” della fusione

Continua l'incertezza sull'acquirente delle filiali da cedere per Antitrust

Quando a dicembre 2006, durante un giro di assemblee, emergeva preoccupazione per gli effetti della fusione, eravamo tutti concentrati soprattutto sui possibili peggioramenti contrattuali e normativi in genere.

Per ora, dal quel punto di vista, grossi sconvolgimenti non ce ne sono stati. Dal punto di vista operativo e funzionale, invece, i problemi stanno già emergendo.

Entro fine anno circa il 6% dei dipendenti dell'Area Torino andrà nel “fondo esuberi”. Sono previste sostituzioni con assunzioni solo per i ruoli commerciali, mentre per gli altri settori non sono previste assunzioni.

La creazione di un back office accentrato al Lingotto sta provocando molti disagi sia alle persone coinvolte direttamente, che a coloro che devono per ora rimanere in filiale a gestire la situazione (il passaggio di lavoro al lingotto non è così lineare e quindi rimangono molti “strascichi” da sistemare per i colleghi back office che rimangono).

Lo stesso, presumibilmente, succederà più avanti per i colleghi del settore supporto nelle filiali retail.

La situazione stressante provocata dal cambiamento sta mettendo a dura prova la pazienza di tutti i dipendenti.

Noi, come sindacati a livello unitario, ci stiamo muovendo per ottenere garanzie affinché la situazione di emergenza sia limitata al minor tempo possibile e sia gestita con responsabilità da tutti, senza cadere solamente sulle spalle dei colleghi.

Per quanto riguarda le uscite e le assunzioni previste, abbiamo chiesto e ottenuto un incontro di Area per i primi giorni di luglio (si può aderire allo “scivolo” fino al 30 giugno). In quella sede chiederemo anche maggiori informazioni sul programma di riconversione professionale dei dipendenti di sede centrale, dei back office e dei settori supporto che verranno destinati al lavoro delle filiali.

Chiederemo anche un incontro cosiddetto “semestrale” per affrontare i problemi spiccioli

delle filiali e soprattutto quelli legati alla sicurezza. C'è infatti il rischio che vista la difficile situazione generale, si sottovalutino dimenticandoli i problemi ordinari, che però incidono molto sulla vivibilità quotidiana.

L'Azienda continua a dirci che si tratta di una fase difficile che presto verrà superata. Sugli organici ad esempio, secondo l'Area, la somma di assunzioni e riconversioni professionali dovrebbe risolvere il problema. Ma le rassicurazioni generiche non sono sufficienti. Sono necessari i fatti e una programmazione puntuale. Potremmo trovarci fra non molto con organici insufficienti, filiali trascurate e colleghi disorientati. Nella trattativa per il nuovo contratto integrativo stiamo arrivando ad affrontare le questioni più spinose (cassa assistenza, mobilità, percorsi professionali, ecc.). A livello nazionale c'è il nostro contratto fermo insieme alla questione della cassa integrazione ancora non risolta. Il primo luglio verranno cedute le filiali a Cariparma, e per quanto l'accordo di cessione sia migliore del precedente, c'è ancora molta preoccupazione per i punti operativi (quelli ai sensi della delibera Antitrust) che ancora devono essere trasferiti ad altra banca non ancora identificata.

Credo che ce ne sia a sufficienza per temere, se non arriveranno segnali incoraggianti a breve, un'estate molto calda seguita da un autunno bollente. Almeno per quanto riguarda la conflittualità sindacale.

Giacomo Sturniolo



Sulle filiali da cedere abbiamo privilegiato la trattativa. E continueremo a farlo.

Gli Uffici legali della CGIL esprimono un parere di impercorribilità rispetto a cause contro la cessione

La FISAC in Area Torino è stata da subito particolarmente attenta alla questione delle filiali da cedere. Ha espresso le sue considerazioni fin dal 30 aprile con il comunicato *"Serietà e tutela massima per i colleghi delle filiali cedute"*. Poi, insieme a quasi tutte le altre Organizzazioni Sindacali presenti in Area, ha organizzato e gestito le assemblee con i colleghi coinvolti dai processi di gestione, ha sollecitato la delegazione trattante al raggiungimento di tutele migliori di quelle che si erano ottenute per Friuladria (peraltro in un momento in cui la procedura era già terminata), ha promosso un presidio a sostegno della trattativa. Ha girato per le filiali per confrontarsi con i colleghi, ha raccolto dati sulle situazioni "particolari", ha cercato soluzioni. In tutto questo lavoro, non ha mai fatto una cosa: non ha mai speculato sulle giuste ansie e preoccupazioni dei colleghi, non ha offerto soluzioni apparentemente miracolistiche, ma prive di sostanza.

Ancora una volta vogliamo ribadire e riprendere due concetti già ripetutamente espressi:

1. il nostro obiettivo è quello di garantire tutte le tutele del caso - economiche e normative - a tutti i colleghi coinvolti (che, lo ricordiamo, per noi vuol dire persone da rispettare e non "numeri" da gestire, amici a cui offrire il nostro aiuto e non clienti da "catturare" con vendite promozionali);
2. intendiamo conseguire questo obiettivo prioritariamente attraverso l'esercizio della contrattazione (è la ragione dell'attività sindacale!) e comunque valutando la reale per-

corribilità di tutte le altre opportunità previste dalla legislazione vigente.

In ragione di questa scelta, come FISAC abbiamo chiesto al nostro ufficio legale di approfondire la sostenibilità tecnica di cause individuali di colleghi contro la propria cessione. Nel caso di un parere tecnico positivo avremmo comunque valutato la convenienza e percorribilità politica di questa linea prima di eventuali patrocinii.

In ogni caso il parere del nostro ufficio legale non è stato positivo. Ve ne riportiamo alcuni stralci:

Si fa riferimento alle problematiche connesse alla cessione da parte di INTESA SANPAOLO di un ramo d'azienda rappresentato da una pluralità di filiali di estrazione ex SanPaolo - circa 200 - sparse sul territorio italiano.

Trattasi - come ben noto - di cessione derivante dalle indicazioni fornite dall'Autorità Garante della Concorrenza a seguito della posizione dominante di mercato verificatasi in alcune province per effetto dell'avvenuta fusione INTESA SANPAOLO.

La normativa sull'argomento è rappresentata dall'art. 2112 codice civile, recentemente modificato - in senso notoriamente favorevole alla parte padronale - dal decreto legislativo n. 276/2003, conosciuta con il termine improprio ma ormai di uso corrente di "legge Biagi".

Per quanto ovvio, la giurisprudenza esistente ad oggi, specie di Cassazione, è riferita all'art. 2112 ante modifica, ma consente comunque di stabilire alcuni punti fermi.

Una prima questione di facile soluzione è la necessità o meno dell'assenso dei lavoratori alla cessione



ne del proprio contratto di lavoro al nuovo datore di lavoro subentrato per effetto della cessione del ramo d'azienda. Al riguardo, la giurisprudenza della Corte di Cassazione è consolidata nel ritenere non necessario tale assenso.

Una seconda questione riguarda la configurabilità – in linea di principio – nel settore bancario del trasferimento d'azienda. Anche in ordine a tale questione esiste una giurisprudenza di Cassazione che ha ammesso la possibilità di trasferimento di un'azienda bancaria, nella sua interezza; si trattava di alcuni casi relativi al subentro “in blocco” del Monte dei Paschi di Siena nell'attività di alcune banche popolari in stato di dissesto e messe quindi in liquidazione coatta amministrativa.

Una terza questione riguarda la configurabilità nel settore bancario del trasferimento di ramo d'azienda, che peraltro nella pratica si è già verificato in numerose occasioni. In ordine a tale questione non è stata rintracciata giurisprudenza, tuttavia si possono svolgere alcune considerazioni.

Il punto da esaminare è la possibilità di intendere una o più filiali di banca come un'articolazione funzionalmente autonoma di un'attività economica organizzata (come da art. 2112 5° comma codice civile).

In estrema sintesi, è noto come l'attività economica bancaria sia riconducibile alla raccolta del risparmio ed all'esercizio del credito. Non c'è dubbio che ogni singola filiale - articolata in casse, ufficio titoli, ufficio fidi, qualunque sia l'etichetta organizzativa e commerciale attribuita a tali uffici – svolge le attività in questione. Infatti, qualunque banca tradizionale è strutturata in una rete di filiali che raccolgono il risparmio tramite conti correnti o titoli ed erogano il credito per mezzo di fidi, mutui ecc. Al più si potrebbe ritenere dubbia e discutibile un trasferimento di filiali frazionate fra uffici titoli ed uffici fidi, ma non è questo il caso.

Una problematica più sottile deriva dal fatto che ogni banca oltre alla rete filiali dispone di una sede centrale che svolge attività di supporto alle filiali stesse; in questo caso non c'è trasferimento di uffici di sede centrale. Si potrebbe argomentare che nel caso in esame le filiali non hanno autonomia funzionale (e quindi si esulerebbe dall'art. 2112 codi-

ce civile) perché cedute senza collegamento alla sede centrale. Tuttavia tale ragionamento conduce a due risultati paradossali: il primo è che per perfezionare la cessione basterebbe creare una frazione di sede centrale da cedere assieme alle filiali, allargando così ancora di più il fenomeno cessione; il secondo è che una cessione di ramo d'azienda sarebbe sempre impossibile in qualunque settore produttivo, dato che qualunque stabilimento, officina o simile è sempre affiancato da un qualche ufficio progettazione, commerciale, amministrativo, di gestione del personale ecc. ecc. che dovrebbero essi pure essere frazionati e ceduti.

Ancora su questo tema, è altresì da ricordare come le sentenze di Cassazione più note sull'art. 2112 codice civile – peraltro oscillanti – vertevano sul caso concreto rappresentato dalla cessione da parte dell'Ansaldo del ramo d'azienda “servizi generali”, vale a dire non i reparti produttivi ma quelli di supporto. Nel caso concreto il caso è l'opposto: il ramo d'azienda da cedere è una frazione dell'attività produttiva, non un ramo di servizi o supporto.

Infine, è il caso di osservare come la presunta inapplicabilità dell'art. 2112 codice civile, con conseguente cessione delle filiali senza personale, causerebbe immediatamente un esubero di personale presso la banca, con tutti i conseguenti risvolti sindacali.

In conclusione la tesi dell'inapplicabilità dell'art. 2112 ad un trasferimento di filiali appare assai difficile da sostenere in sede di vertenza giudiziaria e per di più sembra presentare risvolti di estrema difficoltà di gestione a livello sindacale.

Questo stato di cose ci conferma nella nostra scelta di privilegiare il dato contrattuale rispetto ad ipotesi alternative e - soprattutto - ci responsabilizza ancor di più rispetto al raggiungimento di tutele reali ed esigibili per tutti i colleghi coinvolti.

Alberto Massaia
Paolo Barrera



"Conversazioni sulle cessioni"

Patrizia Pirri e Ivano D'Angelo hanno incontrato alcuni colleghi coinvolti nelle cessioni e hanno chiesto le loro impressioni. Completamente "open"...

E hanno chiesto a Paolo Barrera della Segreteria di Coordinamento ex SanPaolo, le sue di impressioni.

L'importanza del confronto, tra divergenze e convergenze.

Proviamo a dare voce a considerazioni, emozioni, preoccupazioni dei nostri colleghi "ceduti", ovviamente senza alcuna pretesa di fornire un quadro statisticamente rappresentativo della totalità delle molte filiali vendute. Abbiamo invece la pretesa, questa sì, di riportare conversazioni autentiche, seppure sintetizzate.

Collega ex SanPaolo antitrust.

In questa minimale c'è una quantità di lavoro incredibile. Anche la sera prima di sapere della cessione ero uscita dopo le sette e mezza. Poi mi sono chiesta se fosse proprio il caso... Magari mi servisse di lezione per farmi

coinvolgere un po' meno da clienti e lavoro quando saremo nella nuova banca.

Ci siamo rimasti malissimo e non ce lo aspettavamo proprio di rientrare nell'elenco. Adesso non vedo l'ora di sapere chi ci compra. E naturalmente sapere quali garanzie riusciamo ad ottenere nello spostamento. La cosa che mi preoccupa di più è la sicurezza del posto di lavoro dove andremo. E se ci fossero problemi occupazionali nel futuro della nuova azienda? Io intanto sto mandando il mio curriculum in giro: non si sa mai.

L'altra cosa è che dovrò ricominciare da capo, imparare prodotti e procedure, e soprattutto farmi conoscere e dare la giusta impressione. In compenso spero che riuscirò finalmente a fare corsi di formazione, visto che fino

ad ora è stato più che altro un "fai da te".

Penso anche che la possibilità di avere trasferimenti sia limitata, perché di sicuro la nuova banca non avrà così tante filiali in zona come l'ex san paolo, e poi perché noi che abbiamo il rapporto con il cliente serviamo qui per traghettarlo e trattenerlo nella nuova azienda.

Adesso, rispetto ai primi giorni dopo la notizia, sono meno agitata e mi aspetto che con le trattative una tutela ce l'avremo. Ma comunque, un indennizzo per danni psicologici la nostra quasi ex azienda ce lo dovrebbe proprio dare!

Collega ex SanPaolo antitrust.

Venduti e abbandonati. Da azienda e sindacato. Sulla fusione e cessione di per sé





non c'è nulla da dire: logica industriale e relative conseguenze. L'azienda fa il suo lavoro. Ma non mi piace il modo in cui lo fa. La situazione non è gestita correttamente. Se non lo avessimo richiesto noi, i nostri capi dall'area non sarebbero nemmeno venuti a salutare.

Le filiali in cessione sono state lasciate sole. Nei trasferimenti è mancata la trasparenza necessaria ad evitare che siano ipotizzabili manovre poco pulite.

In una fase difficile come questa, da parte sindacale è dovuta la massima serietà e trasparenza. L'assemblea con le filiali cedute serve ma non basta. Il rapporto con i colleghi deve essere costante. In queste filiali è assolutamente necessaria una maggiore presenza sindacale: non ci siete abbastanza.

Il lavoro del sindacato si sta svolgendo su due livelli: sul territorio, e lì non è riuscito a farsi valere a sufficienza (vedi gestione dei trasferimenti); centralmente, e lì valuteremo l'andamento della trattativa, che dovrà sempre vedere il costante e chiaro

confronto con i colleghi. Il rischio è che prevalgano il silenzio, l'immobilità, la rassegnazione, rispetto alla capacità di lottare e fare gruppo.

Collega ex Intesa Cariparma.

Quando, dopo una attesa non piacevole, è arrivata la notizia di essere ceduti a cariparma, mi sono sentito una merce di scambio. C'è chi, da parte della nuova azienda, ha provato a farci credere che siamo stati scelti, neanche fosse un premio, ma io

ho provato solo amarezza e delusione.

E' troppo presto per dare giudizi, non conosciamo la nuova proprietà francese. Per il futuro prevedo però che la realtà cambierà ben poco, insomma saranno diversi i suonatori (neanche tutti) ma la musica sarà la stessa: spinte alla vendita ecc.

Al mio sindacato chiedo maggiore informativa sull'evoluzione della nostra cessione. E dei risultati: non fare passi indietro sia dal punto di vista economico che normativo (cassa mutua, premio di rendimento, progressione delle aliquote sul fondo pensioni, ecc.)

Mentre alla mia nuova banca chiedo meno pressioni, prodotti che siano più facilmente vendibili in quanto più convenienti per il cliente, e che la situazione lavorativa torni alla normalità.

Collega ex Intesa antitrust.

La cessione fa uno strano effetto e il sapore è amaro. Abbiamo lavorato tanto, con impegno e con fiducia verso





la nostra azienda, e all'improvviso non esistiamo più. Siamo abbandonati, siamo soli, siamo soltanto noi delle filiali vendute, come delle barchette sul mare della fusione.

La sensazione è di essere pedine in un gioco che si svolge a livello politico. Noi subiamo le scelte di altri: la fusione (chissà a cosa serve davvero...), la cessione (chissà come le hanno selezionate le filiali, quelle brutte e cattive?). Di certo non è qualcosa di democratico.

Almeno avrebbero dovuto comunicare la cessione poco tempo prima, tipo due settimane, di sapere a quale azienda passeremo. Questa attesa lunga mesi per sapere cosa ci succederà è la cosa peggiore.

Anche con i clienti ci mette in difficoltà: tutti si preoccupano, alcuni aspettano insieme a noi di sapere, altri stanno già scappando altrove. Noi filiali in vendita siamo un preda facile per la

concorrenza, anche quella interna.

La nostra azienda ci ha già tagliato fuori da tutto, perché sa che non faremo i risultati, nonostante noi stiamo continuando a lavorare con professionalità e a trattare bene i clienti.

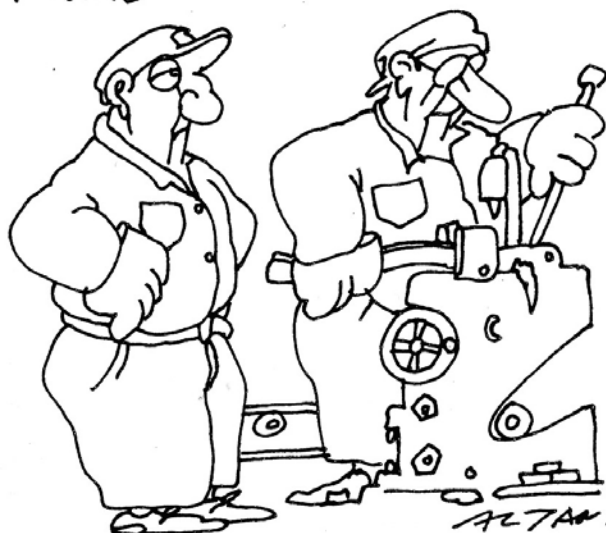
E' doloroso andarsene, lasciare persone con cui abbiamo lavorato anni.

Visto che ci hanno messo in questa situazione, mi aspetto almeno di non perderci in termini economici. Vorrei conservare i trattamenti attuali, continuare ad avere la possibilità di crescere professionalmente, essere tutelata nei trasferimenti per non finire in capo al mondo. E' di questo che dovrebbe occuparsi il sindacato. E magari anche di farci avere una "buona uscita", una sorta di indennizzo se finiamo con un contratto peggiore del nostro attuale.

Ad ogni modo, credo che chi ci compra faccia un affare, perché siamo bravi e grandi lavoratori: intesa ci rimpiangerà!

SEMPRE PIÙ NELLA
MERDA, CIPPUTI.
DOVE ANDREMO
A FINIRE?

MANDA SU IL
PERISCOPIO, E
SCRUTA L'ORIZZONTE,
FRISGAZZI.



Riflessioni su quello che stiamo facendo

di Paolo Barrera

La FISAC era il principale sindacato in SanPaolo e lo è in Intesa SanPaolo. Questo ci impone precisi obblighi. Il dovere di ascoltare e dare voce alle preoccupazioni e aspettative dei colleghi, il dovere di trovare le soluzioni migliori per i problemi che affrontiamo, il dovere di confrontarci lealmente con coloro che abbiamo la presunzione di rappresentare.

Le “conversazioni” che avete letto nelle pagine precedenti rappresentano uno dei vari modi che abbiamo messo in campo per assolvere al primo dei nostri doveri: ascoltare e dare voce. Con onestà e trasparenza, anche a fronte di posizioni apertamente critiche. Per inciso critiche nei nostri confronti, voglio dire proprio della FISAC, perché se noi siamo il primo Sindacato, non possiamo certo dire che la colpa è di qualcun altro, che noi avremmo fatto o detto altro, che i brutti e cattivi stanno da un'altra parte, che ce l'hanno con noi perché siamo piccoli e neri...

Anzi, proprio perché non siamo né piccoli né indifesi, noi assolviamo completamente anche al nostro secondo dovere: trovare le soluzioni migliori. Per noi le soluzioni migliori hanno alcuni (pochi, ma fondamentali) requisiti. Primo: sono soluzioni reali. Su questo argomento non mi dilungo e rimando, a titolo di esempio, alla questione delle cause individuali contro la cessione già trattata in un altro articolo di questo giornale. Secondo: sono soluzioni complessive. Non è nella nostra tradizione scambiare i diritti di alcuni con quelli di qualcun altro: le soluzioni devono essere ugualmente soddisfacenti per tutti i colleghi coinvolti, senza figli e figliastri a seconda delle aziende di provenienza, dell'anzianità di servizio o simili. Terzo: sono soluzioni di prospettiva. Il nostro obiettivo è quello di garantire continuità e durevolezza dei diritti in qualunque azienda i colleghi si trovino. Quarto, sono soluzioni che si collocano in una scala di priorità. Il nostro obiettivo non è l'immagine, ma la sostanza: a titolo di esempio la tutela dinamica delle condizioni salariali dirette (percorsi professionali e premi) e indirette (previdenza e assistenza), la stabilizzazione dei rapporti di lavoro precario (conferma apprendisti) sono prioritari rispetto a generiche previsioni di riassunzione tra aziende che operano nello stesso settore e quindi hanno gli stessi obblighi e offrono le stesse tutele.

L'accordo sottoscritto per la cessione in Cariparma - a mio giudizio - assolve a questi requisiti, ed è stato possibile realizzarlo grazie all'impegno della FISAC in tutte le sue declinazioni, da chi ha concretamente realizzato la trattativa a chi l'ha sostenuta con critiche costruttive, presidi, assemblee, ecc. E' la migliore delle soluzioni possibili? Non lo so, ovviamente (non ho mai condiviso la formula fastidiosa e abusata del “non si poteva fare di meglio”). So però che è una soluzione reale, che è applicabile a tutti i colleghi coinvolti, che salvaguarda i diritti esistenti e li colloca in una prospettiva di esigibilità attuale e futura, e che risponde a precise priorità.

I colleghi coinvolti saranno soddisfatti tutti e al 100%? Non credo assolutamente. Come potrà essere soddisfatto chi si sente trattato come un oggetto, non solo messo in vendita, ma nei casi Antitrust, non si sa nemmeno a chi? Non credo che chi si trova in questa prospettiva possa, in questo momento, essere soddisfatto del suo lavoro e di tutto ciò che al lavoro è relativo. Tuttavia, e in questo modo la FISAC assolve al suo terzo dovere, non ci sottraiamo al confronto leale con i nostri rappresentati. Altri, forse e se lo riterranno, spiegheranno che hanno firmato gli accordi con varie riserve e più o meno costretti. Altri ancora taceranno e aspetteranno che passi la buriana, e altri cercheranno di pescare nel torbido, poi si vedrà. La FISAC non è nulla di tutto questo. Noi non abbiamo né prospettive fantasiose, né silenzi imbarazzati: la FISAC è il Sindacato delle soluzioni. Soluzioni forse non perfette e certamente legate a una contingenza che nessuno si sarebbe augurato di dover affrontare, ma proprio per questo tanto più indispensabili.



ETICA E BANCA ETICA

di Doretta Ardu

Il termine **etica** viene usato per la prima volta nella lingua italiana intorno al 1262, ma era ben noto sia agli antichi Romani (voce dotta del latino **ethica**) che agli antichi Greci che avevano addirittura due termini distinti: **ethica** con il significato di morale e **ethos**, da una radice indoeuropea, con il significato di modo d'essere, relativo al carattere. Le lingue indoeuropee moderne, come è avvenuto per il latino, hanno optato per un'unica forma grafica che racchiude in sé diversi significati (italiano **etica**, inglese **ethic(s)**, francese **éthique**, tedesco **Ethik**, spagnolo **ética**). La prima area semantica riguarda la definizione di quella parte della filosofia che studia i problemi e i valori connessi all'agire umano, le relazioni tra ciò che è bene e ciò che è male, e che tratta dei principi morali. La seconda area di significato, su cui concentrerò la mia attenzione, riguarda l'insieme delle nor-

me di condotta pubblica e privata seguite da una persona o da un gruppo di persone nelle relazioni sociali e nello svolgimento di un'attività. Da notare come ad esempio in inglese per il primo significato il termine sia usato al singolare, mentre per il secondo si preferisce il plurale inoltre considerare che nella definizione si parla genericamente di principi senza che questi vengano specificati.

Di conseguenza, una banca etica è un normale istituto di credito che opera sul mercato finanziario, offrendo i normali servizi bancari alla propria clientela, secondo criteri legati all'etica e che possono variare da banca a banca o da Paese a Paese, secondo le diverse culture e sensibilità. In generale, l'attività di dette banche può essere suddivisa in due macroaree: **l'investimento etico** e la **microfinanza**.

Investimento etico

L'investimento etico, o **solidale**, riguarda la gestione dei flussi finanziari raccolti con strumenti quali i fondi comuni per sostenere organizzazioni che lavorano nel campo dell'ambiente, dello sviluppo sostenibile, dei servizi sociali, della cultura e della cooperazione internazionale. Gli Americani sintetizzano questa definizione con la dizione **Triple P Approach**: People, Planet, Profit (persona, pianeta e profitto).

Gli obiettivi principali, che sono la **selezione degli investimenti** su cui concentrare il risparmio raccolto e la **massima trasparenza** degli investimenti, vengono perseguiti nel seguente modo:

- escludendo impieghi in settori non consoni ad visione etica dell'impiego del denaro (aziende implicate in produzione e compravendita di armamenti, aziende inquinanti...). Uno strumento utilizzato per la selezione è **l'Ethical Screening** (o selezione etica), cioè la pratica di includere o escludere investimenti dal portafoglio selezionabile dai clienti sulla base di giudizi etici sulle attività sottostanti a ciascun investimento. A supporto dell'attività di screening esistono oggi organizzazioni indipendenti che si occupano di assegnare alle imprese rating etici, in funzione dell'attenzione che tali imprese dedicano alle ricadute o esternalità negative del proprio operato.
- favorendo direttamente al cliente la possibilità di scegliere i settori d'impiego del risparmio (es. socio-educativo, tutela del territorio...).

I fondi etici sono tipici di mercati molto evoluti come quelli anglosassoni, dove esiste un'offerta molto ampia per ogni tipo di esigenza etico-morale. Esistono anche



fondi detti impropriamente etici che, pur non facendo una selezione sui titoli, devolvono in beneficenza parte degli utili.

Microcredito

Il microcredito è uno strumento di sviluppo economico che permette l'accesso ai servizi finanziari alle persone in condizioni di povertà ed emarginazione. Nei Paesi in Via di Sviluppo milioni di famiglie vivono con i proventi delle loro piccole imprese agricole e delle cooperative nell'ambito di quella che è stata definita economia informale. La difficoltà di accedere al prestito bancario a causa dell'inadeguatezza o della mancanza di garanzie reali e delle microdimensioni imprenditoriali, ritenute troppo piccole dalle banche tradizionali, non consente a queste attività produttive di avviarsi e svilupparsi libere dall'usura. I programmi di microcredito propongono soluzioni alternative per queste microimprese e in un certo senso sono paragonabili ai prestiti d'onore. I principali operatori del settore sono le cosiddette **Banche dei Poveri** che erogano

prodotti finanziari (credito, risparmio, assicurazione...) ad importi unitari molto bassi ed a favore di clienti da altri non considerati (piccoli artigiani nel Terzo Mondo o disoccupati nei Paesi ricchi). Ovviamente il prodotto principale resta il microcredito, cioè piccoli prestiti a microimprese, spesso individuali, sulla fiducia e in modo informale per eliminare ogni spesa burocratica e rendere la loro gestione conveniente.

Negli ultimi anni, inoltre, sono in corso tentativi di diffusione del microcredito, con gli opportuni adattamenti, anche nelle economie avanzate a sostegno dei cosiddetti "nuovi poveri", coloro cioè che nei Paesi Sviluppati vivono al limite o al di sotto del livello di sussistenza e che possono trovarsi in gravi difficoltà di fronte a spese improvvise anche di piccola entità. Un esempio in Italia è costituito da micro.Bo, Associazione di microcredito operante a Bologna e provincia.

Le prime banche etiche europee che si conformano ai criteri sopra descritti nascono a partire dagli anni '70 svolgendo operazioni di piccolo finanziamento, il cosiddetto microcredito, anche nei Paesi in via di sviluppo, o promuovendo il commercio di prodotti alimentari e di piccolo artigianato verso i Paesi sviluppati, attraverso canali di distribuzione paralleli alla normale distribuzione come il commercio equo e solidale.

In Italia nascono prima piccoli gruppi di Mutua Autogestione, le cosiddette **MAG**, tutt'ora esistenti, che hanno

contribuito allo sviluppo del microcredito e alla nascita di punti vendita per il commercio di prodotti provenienti dal Terzo Mondo e da cooperative sociali, ma bisogna attendere gli anni '90 per la nascita della Cooperativa verso la Banca Etica che ha portato alla fondazione della Banca Popolare Etica di Padova. In seguito, anche le banche tradizionali si orientano verso i fondi definiti etici, mentre più limitata rimane l'attività nel settore del microcredito.

Per concludere questo breve excursus sulla banca etica, vorrei chiudere dicendo che il 2005 è stato dichiarato dall'ONU come l'Anno Internazionale del Microcredito ed è auspicabile che le banche dimostrino veramente lo spirito etico e si spingano di più verso il microcredito, anche perché gli investimenti etici, pur essendo un dignitosissimo prodotto offerto alla clientela, restano, a mio avviso, qualcosa che secondo il detto "fa fine e non impegna", fanno fare bella figura alle banche che non rischiano assolutamente nulla.

Fonti:

- dizionari consultati: per l'italiano Zingarelli 2005, per l'inglese Oxford Dictionary, per il francese Larousse, per il tedesco Duden, per lo spagnolo Clave.
- le notizie generali su banca etica, finanza etica e microcredito sono tratte dall'enciclopedia online Wikipedia



CALL CENTER

UNA MODERNA... CATENA DI MONTAGGIO

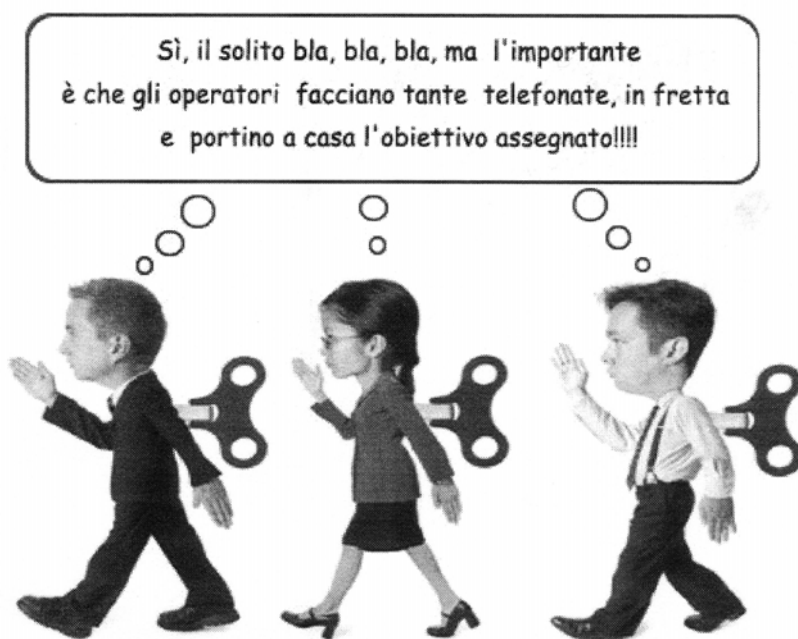
Nell'ultimo decennio ha trovato larga diffusione anche in Italia una nuova forma di organizzazione del lavoro già sperimentata all'estero, in particolare nei paesi anglosassoni: il call center. Nel nostro paese il numero di addetti è passato da 700 unità nel 1993 a circa 260.000 nel 2006.

L'enorme diffusione del fenomeno ha attirato anche l'interesse della letteratura scientifica, con pubblicazioni specifiche da parte di esperti di comunicazione e di marketing, giuslavoristi e infine medici del lavoro. In particolare i primi studi medici sull'organizzazione del lavoro nei call center risalgono alla fine degli anni '90 ed erano dedicati soprattutto allo studio dei fattori di rischio per la salute fisica dei lavoratori: in particolare la valutazione dell'incidenza statistica di problemi all'apparato muscolo-scheletrico e conseguentemente la definizione dei requisiti di ergonomia delle postazioni di lavoro. Questo filone di studi è stato successivamente integrato da altre ricerche, sia per quanto attiene l'ambito della salute fisica (disturbi alla vista e all'udito), sia per quanto concerne la salute psicologica, in particolare circa i fattori di stress.

In Italia il provvedimento normativo di riferimento è la legge 626/94 in materia di sicurezza sul lavoro, che reca alcune esplicite previsioni riferite ai videoterminalisti, ma, in considerazione dell'ancora ridotta diffusione del fenomeno call center in tale periodo, non si occupa delle peculiarità connesse a questa forma di organizzazione del lavoro. Si tratta peraltro di una materia sfuggente, di difficile collocazione anche a livello sindacale, poiché tale particolare modalità di strutturazione del lavoro interessa una pluralità di categorie e di settori merceologici. Nel tentativo di porvi rimedio, nel corso degli ultimi anni sono state avviate alcune iniziative a livello regionale, che hanno coinvolto in modo trasversale call center di diversi settori.

Lo scorso 16 maggio si è tenuto a Torino il seminario di presentazione dei risultati dell'indagine "Fattori di rischio nei Call Center: risultati dello studio R.O.C.C. e altre esperienze", condotta dal DoRS (Centro Regionale di Documentazione per la Promozione della Salute) in collaborazione con il Dipartimento Salute e Sicurezza della CGIL Piemonte e il Servizio di Epidemiologia dell'ASL 5 di Grugliasco, nell'ambito di un bando per la ricerca sanitaria promosso dalla Regione Piemonte.

L'indagine è stata condotta tra il novembre 2005 e il gennaio 2006 su 7 call center, tra i quali la nostra Contact Unit di Torino, ha raccolto 755 partecipanti pari al 42% della



platea dei lavoratori coinvolti, appartenenti ai settori delle telecomunicazioni, con un peso preponderante, bancario e servizi alle aziende. Il questionario era strutturato sulla base di modelli diffusi nella letteratura scientifica medica e statistica e ha permesso di raccogliere una notevole mole di dati (138 domande relative a luogo di lavoro, condizioni di salute, variabili socio-demografiche e stili di vita), con la possibilità di estrapolare i risultati anche in base al settore di appartenenza.

Per quanto concerne la salute fisica sono particolarmente evidenti i fattori di rischio legati al microclima, al rumore, all'illuminazione del locale di lavoro e alla non corretta definizione ergonomica delle postazioni di lavoro. In effetti la ricerca ha rilevato una maggiore incidenza di mal di testa, disturbi alla voce, alla vista, all'udito e all'apparato muscolo-scheletrico.

Ancora più preoccupanti sono i dati relativi alla salute psichica. È stato utilizzato un modello di rilevazione dello stress che misura la correlazione tra *job demand*, che misura l'impegno lavorativo richiesto, e *job control*, che rappresenta il livello di controllo dell'individuo sulla programmazione ed organizzazione del lavoro. Il modello elaborato da Karasek e Theorell evidenzia che l'interazione tra elevate richieste psicologiche e bassa libertà decisionale determina una condizione di stress lavorativo. I dati raccolti con il questionario hanno evidenziato fra i lavoratori dei call center livelli più alti di *job demand* e livelli decisamente più bassi di *job control*. Fra tutte le categorie di lavoratori, il livello di stress registrato fra gli operatori di call center registra la punta massima, con la sola eccezione dei dirigenti!

Unica nota positiva, per quanto egoistica, è che tendenzialmente i dati rilevati nel settore bancario sono risultati meno gravi. A questo proposito tuttavia, sarebbe opportuno tenere conto che l'età anagrafica e l'anzianità lavorativa del settore bancario sono inferiori, in considerazione del fatto che, nel nostro caso, il call center non è un'azienda autonoma, ma costituisce parte della banca, il che permette ai lavoratori di cambiare mansioni nel corso della carriera lavorativa, mentre normalmente i call center non offrono possibilità di crescita professionale o adibizione ad altre mansioni.

Le conclusioni redatte dai medici che hanno curato la ricerca affermano che "i call center si confermano un comparto lavorativo critico per esposizione a fattori ergonomici e stress occupazionale, che è di prioritario interesse per le attività di prevenzione, su cui investire con interventi in grado di ridurre il livello dei fattori di rischio". Il materiale raccolto con questo studio vuole costituire il punto di partenza per la redazione di "linee guida" per il lavoro nei call center sotto la supervisione della Regione Piemonte. È auspicabile che possa iniziare un percorso verso la definizione di una normativa sulla sicurezza dedicata in modo specifico alla realtà dei call center, visto che le disposizioni dettate per i videoterminalisti si rivelano insufficienti ad intervenire in modo efficace nella prevenzione del rischio allorché l'attività di VDT si combina con quella di operatore telefonico, nella rigida forma organizzativa del call center. In parallelo, la nostra organizzazione sindacale ha promosso analoghi progetti in diverse regioni italiane e si ipotizza che i risultati che verranno raccolti possano essere utilizzati per la definizione di un percorso sindacale nazionale di approfondimento ed intervento su questa tematica.

Daniele Cipriani

Chi fosse interessato al dettaglio dei risultati dell'indagine può consultare il sito www.dors.it



LA RICERCA DELLA FELICITA'

di Gloria Pecoraro

Secondo un libro, recentemente pubblicato, dallo studioso statunitense Bill Mc Kibben, noto "guru" dell'ambientalismo americano, l'economia dovrebbe avere come scopo non tanto la crescita degli indici di produzione, quanto piuttosto la felicità degli esseri umani, a partire dalla vita comunitaria.

Smentendo molti economisti che credono ancora che lo scopo dell'economia sia produrre quantità crescenti di beni e che la crescita economica debba necessariamente reggersi sul debito, Mc Kibben nella sua opera mette a nudo le deficienze dei modelli di sviluppo tradizionali (sia quello capitalistico che quello socialista) dimostrando come queste politiche portino alla infelicità poiché causano catastrofi ambientali e distruggono la vita sociale e comunitaria.

Riassumendo, secondo questo studioso, il principio normativo dell'economia non dovrebbe essere (parafrasando un noto slogan della Rai) "di tutto, di più" ma "di meno e di meglio": è possibile ottenere tutto ciò attraverso una riconversione generale dell'economia dalla grande alla piccola scala.

Mercati di quartiere, fabbriche locali, meno spreco di tempo e di spazio, quindi meno energia da consumare e vita più serena.

Le tesi esposte dallo studioso americano sono un grosso stimolo per ripensare alla nostra vita di tutti i giorni. Anche e soprattutto per noi bancari che stiamo vivendo, per l'ennesima volta, un periodo di profonde incertezze e preoccupazioni. Ricordiamo a noi stessi che la nostra esistenza non può essere un susseguirsi continuo di campagne prodotto.

Allo stress legato alla normale attività lavorativa si aggiunge per tutti noi (a causa della fusione, ma soprattutto per le cessioni delle filiali) la paura e l'incertezza per il nostro futuro lavorativo.

Ma il lavoro non può essere il fulcro attorno al quale si svolge la nostra vita.

Non commettiamo l'errore di identificare la nostra persona con il lavoro che svolgiamo o, molto peggio, con l'azienda per la quale lavoriamo.

"Io non perdo la mia identità, non sono una persona diversa perché i vertici aziendali cambiano".

Ora più di prima riappropriamoci del nostro tempo, per non dover dire, come una famosa canzone di Battiato: "...Se penso a come ho speso male il mio tempo, che non tornerà, non ritornerà più..."



Esco prima dall'ufficio...

Raggiungere un migliore equilibrio tra lavoro e vita familiare, più che la scelta di stile di vita, sta diventando una necessità sociale.

Limitare l'influenza che il lavoro ha sulla nostra vita è necessario per creare gli "anticorpi" che ci consentono di reggere a ristrutturazioni, fusioni, vendite, pensionamenti e riconversioni professionali.

In questa fase è indispensabile e d'obbligo, ovvio, un impegno rigoroso e deciso da parte del sindacato, ma occorre un cambio di mentalità anche da parte di ognuno di noi. Magari cominciando a far valere, ognuno per sé, i nostri diritti. A cominciare da uno fondamentale: quello del rispetto dell'orario di lavoro.

E' un diritto che non è mai venuto meno ma a cui molti colleghi, a volte, rinunciano: chi per "senso di responsabilità", chi per "ansia da budget".

Ne vale veramente la pena?

Uno recente studio condotto da Microsoft denuncia che un terzo delle ore dedicate al lavoro sono improduttive. Attualmente la Best Buy (gigante USA dell'elettronica) ha introdotto il metodo Rowe, che indica come

unico obiettivo il risultato: non importa per quanto tempo lavori ma quale risultato produci.

"Lavorare meno, produrre di più" sarà, probabilmente, il nuovo slogan del futuro.

Quella che oggi è un diritto ed una scelta del lavoratore potrebbe diventare, domani, una esigenza delle aziende.

Mi sembra un ottimo motivo per non rimandare ulteriormente.

Qualche consiglio:

- 1) Non c'è nulla che non possa essere rimandato al giorno dopo.
- 2) Non abbiate paura ad affermare: io esco alle ore X in punto perché ho un impegno improrogabile alle ore X,30.
- 3) Preparatevi ad uscire: prendete giacca o borsa e ponetela in bella vista almeno cinque minuti prima di uscire in modo che sia evidente che state per chiudere bottega.
- 4) Sorridete

...e l'ultimo chiuda la porta.

Marilù Murialdo



Un bancario al "servizio d'ordine"...

Torino, 1° maggio 2007. Sveglia prima del solito questa mattina, l'appuntamento è alle 7:40 in Piazza Vittorio Veneto.

Per fare cosa vi chiederete? Per fare il "servizio d'ordine" della CGIL alla Festa nazionale del Primo Maggio, che quest'anno si svolge appunto a Torino.

Si tratta di un'esperienza per me nuova. Finora avevo solo sentito parlare del mitico "servizio d'ordine" della Cgil: gente tosta e con modi spicci da buttafuori. Sono solo un bancario, ma con i miei 105 chilogrammi mi hanno arruolato subito e sono finito fra i nerboruti "metalmecanici", l'aristocrazia della classe operaia: in pratica rappresentiamo per Epifani l'equivalente della Guardia Imperiale per Napoleone, l'estremo baluardo.

E così, da autentica *élite* del servizio d'ordine ci tocca di far quadrato intorno alla vera star del corteo: il compagno Bertinotti (cioè volevo dire il Presidente della Camera On. Fausto Bertinotti).

Meglio lavorare, ve l'assicuro, che fare il servizio d'ordine ad una *star*: sono ancora pieno di lividi.

Ma ce l'abbiamo fatta, il cordone ha retto alla spinta delle masse osannanti che volevano veder-

lo, salutarlo, toccarlo. Una signora si agitava alle mie spalle: "*Fausto, Fausto*" gridava, e quando Fausto ha risposto al suo saluto ho sentito un gridolino; se non era un orgasmo poco ci mancava!

I più molesti in questi casi sono i giornalisti, ti si infilano anche in mezzo alle gambe per tentare di passare e mettere un microfono sotto il naso del politico di turno.

La mia simpatia andava tutta al sindaco di Torino, il povero Chiamparino con fascia tricolore che sfilava a fianco di Bertinotti e signora, non se lo filava nessuno: applausi, grida ed evviva erano solo per Bertinotti ma, come si dice, *ubi maior minor cessat*.

Un Bertinotti molto (troppo) istituzionale, una cosa che mi ha deluso abbastanza: nonostante così tante persone lungo il percorso del corteo, da Piazza Vittorio, Via Po, Via Roma sino a Piazza San Carlo lo salutasse col "pugno chiuso", lui rispondeva sempre e solo con la manina, sembrava la Regina Elisabetta.

Bertinotti che ripudia il pugno chiuso: mi toccava di vedere anche questo nella vita!

Virgilio Lanni

SITO, SEMPRE SITO, FORTISSIMAMANETE SITO...

Vi ricordiamo il nuovo portale della FISAC in Intesa SanPaolo. Da qui potete accedere a tutte le pagine Internet FISAC delle Aziende del Gruppo Intesa SanPaolo. Abbiamo avviato un cantiere per l'unificazione delle risorse Internet: nel frattempo (e non sarà breve!) continuano ad essere attivi e in costante aggiornamento i siti precedenti.

www.cgil.it/fisac.sanpaolo

e

www.fisacgruppointesa.it



www.fisac.net/gruppointesasanpaolo

La FISAC/CGIL di Intesa SanPaolo in Torino e Provincia

I nostri RSA nella rete ex SanPaolo

TORINO	
TORINO 7: Doretta Ardu 0112456211	CHIERI: Laura Maina 0119410341
TORINO 8: Enio Capra 0115814211	CHIVASSO: Gigliola Daniele 0119117211
TORINO 9: Antonietta Martino 0112248211	CIRIE': Bruna Vigna 3382418631
TORINO 11: Gian Piero Tomasi 0113047211	COLLEGNO: Patrizia Pirri 0114010209
TORINO 13: Franco Ferrero 0118100411	CUORGNE': Marina Barinotto 012468888
TORINO 20: Maurizio Zoè 0115066411	IVREA: Tina Giovino 01254111
TORINO 23: Giacomo Sturniolo 3356533786	LANZO: Paola Comorio 0123320413
TORINO 25: Costanza Vecera 0115066411	MAPPANO: Alessandro Sartoretti 0119969555
TORINO 28: Paolo Barrera 0115066411	NICHELINO: Giovanna Salemme 0116897201
TO 500: Caterina Romeo 0115066411	ORBASSANO: Eugenio Castelluzzo 0119007223
TO 700 Imprese: Mauro Gemma 0115551	PINEROLO: Paolo Barral 0121391111
PROVINCIA	
ALPIGNANO: Claudio Verino 0119674076	RIVOLI: Roberto Fabro 0119515511
CARMAGNOLA: Margherita Tuninetti 0119722444	SETTIMO: Teresa Martelli 0118963111
	VENARIA: Gloria Pecoraro 0114596212

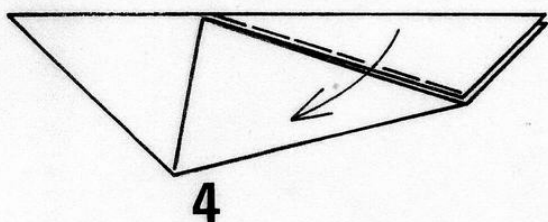
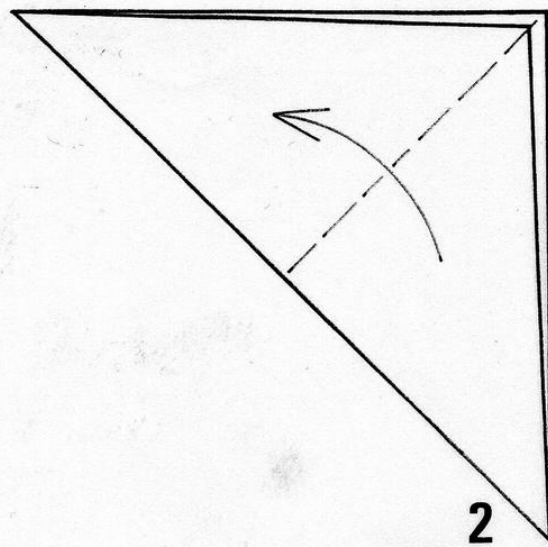
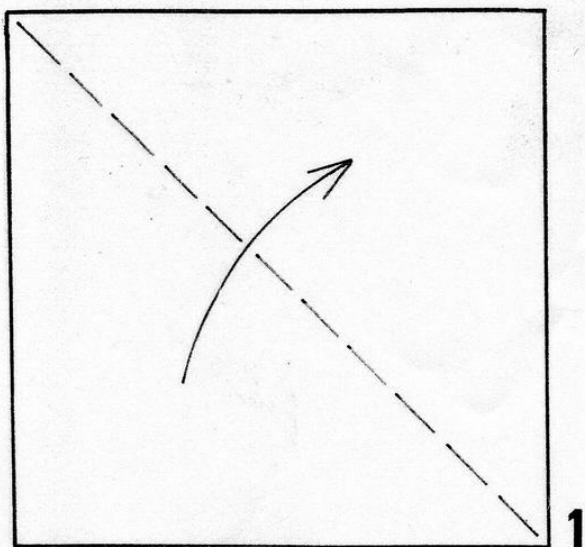
I nostri RSA nei Servizi Centrali ex SanPaolo

MONCALIERI CENTRO CONTABILE Roberto Malano 3356354833	MONCALIERI CENTRO CONTABILE Ughetta Martin Wedard 0115556104
TORINO V. LUGARO Salvatore Alderucci 0115553525	TORINO V. LUGARO Daniele Cipriani 0115551
TORINO PALAZZI CENTRO CITTA' Piera Gheddo 0115552314	TORINO LINGOTTO Giorgio Rabottini 0115553525

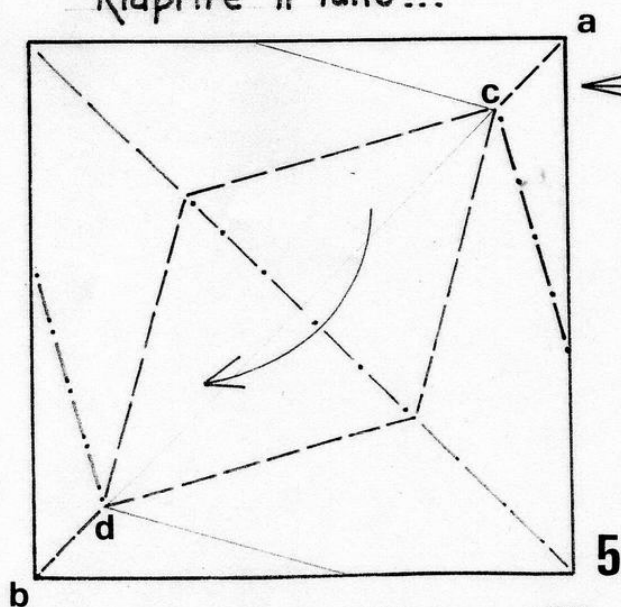
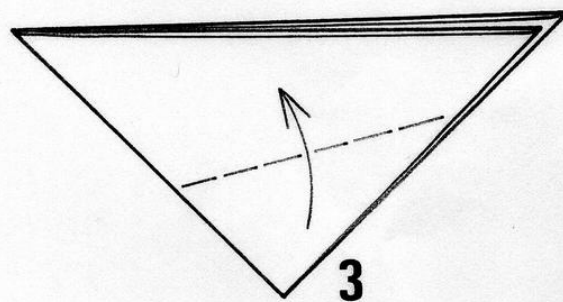
I nostri RSA nella rete ex Intesa

TORINO	PROVINCIA
Via S. Teresa: Doriano Spinelli 3474967600	GRUGLIASCO: Alessandra Bido 0114062632
Via Viotti: Ivano D'Angelo 3934113736	IVREA: Michele Visaggio 0125417308
Via Alfieri: Franco Perusia 3493632500	NICHELINO: Enzo Cassibba 0116200711
	RIVOLI: Donato Antoniello 0119574621

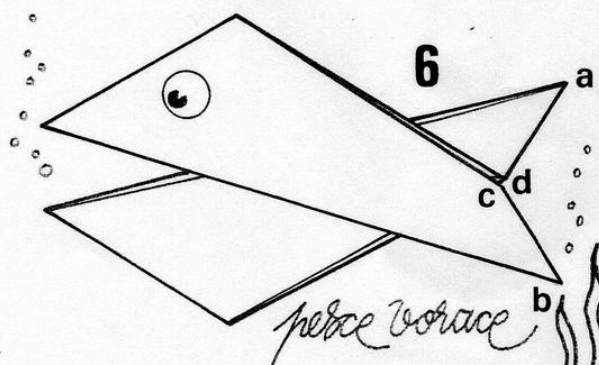
E in chiusura... l'ORIGAMONE!



Riaprire il tutto...



Rizzicando in a e b riunire i punti
C e d passando da sotto -



TUTTI

AL

MARE