

LI STYLLUS

Ferisce più la penna che la spada

HO LA
SENSAZIONE
CHE STAVOLTA
L'ABI VOGLIA
ARRIVARE ALLA
FAMOSA PROVA
DI FORZA!



C.C.N.L.

Il congresso di Riccione

Piano industriale d'impresa

Editoriale

3 Il congresso e le mille anime della Fabi a confronto

► VIDEO INTERVENTO DI **SALVATORE TAORMINA**

Venti di ponente

4 Il futuro del nostro contratto e della nostra categoria

A cura di Mauro Bossola

► VIDEO INTERVENTO DI **M. BOSSOLA**

Mauro Bossola parla della ricapitalizzazione delle banche

Mauro Bossola parla del fondo esuberi

Mauro Bossola parla della disoccupazione giovanile

A cura di Salvatore Taormina



L'angolo della Posta

16 Domande e risposte...

► VIDEO INTERVENTI DI **F. SCOLA, R. ASCHIERO, G. MASCARI**

A cura della Redazione

Convegni e congressi

6 Riccione 4 febbraio. Il Coordinamento Fabi del Gruppo Intesasanpaolo

► VIDEO INTERVENTI DI **G. MASCARI, L. BRIZIO, A. ROSSO**

A cura di Salvatore Taormina

Piano industriale

11 Riflessioni sul piano industriale

A cura di Giuseppe Milazzo

Notizie da...

13 Dal Banco Napoli

► VIDEO INTERVENTO DI **R. MERCURIO**

A cura di Salvatore Taormina

S.G.S. Il consorzio

A cura di Daniele Manfredonia

► VIDEO INTERVENTO DI **D. MANFREDONIA**

A cura di Salvatore Taormina



Anno V N° 17 - Giugno 2011

STYLUS
Pubblicazione quadrimestrale
Autorizzazione n°5780
del 14/05/2004
del Tribunale di Torino

Direttore responsabile
Mauro Bossola

Direttore editoriale
Salvatore Taormina

Hanno collaborato per i testi:

Angela Rosso
Daniela Fioretti
Daniele Manfredonia
Felice Minoletti
Giuseppe Milazzo
Loris Brizio
Mauro Bossola
Mauro Scorsiroli
Roberto Aschiero
Salvatore Taormina

Video Interviste a cura di
Salvatore Taormina

Per le immagini:
Paolo Moisiello

fabi INTESA SANPAOLO

Amministrazione
Direzione e Redazione
C/o FABİ

Via Guarini, 4
10123 Torino
Tel. 011 5611153
Fax 011 540096

Sito internet: fabintesasanpaolo.org
e-mail: federazione@fabi.it
salvatoretaormina@tin.it



Il congresso e le mille anime della **Fabi** a confronto



▶ Video Salvatore Taormina

Il futuro del nostro contratto e della nostra categoria



Segretario Generale Aggiunto
Federazione Autonoma Bancari Italiani

Venti di Ponente

a cura di di Mauro Bossola

In questi giorni di assemblee tra i colleghi e le colleghe, di incontri con i dirigenti sindacali locali, la domanda è sempre quella: cosa succederà nei prossimi mesi? Quanto ci vorrà per avere il nuovo contratto nazionale? Le controparti ci daranno retta? E come faremo per i piani industriali?

Ancora una volta, nonostante tutto, è il sindacato che è investito da queste domande. Non sono i soloni dell'economia e della politica, ma dei semplici sindacalisti, colleghi e colleghe tra altri colleghi e colleghe come loro (almeno per la FABI è così). Ecco che il vecchio, stanco, litigioso sindacato, un arnese un po' frusto e dato mille volte per morto e sepolto, viene chiamato a fare il suo sporco mestiere, che sporco non è perché si tratta di difendere gli interessi di un'intera categoria, quella dei bancari. Anch'essa come il suo sindacato mille volte vilipesa ma che è ancora lì, dopo aver affrontato da sola a testa alta la tremenda crisi finanziaria ed economica, ha il coraggio di prendere ancora una volta in mano il suo futuro, di gettare lo sguardo oltre il contingente e delle chiacchiere da bar, per dire la sua su come dovrebbe essere una banca che funziona davvero. Non di quelle che si vantano di aver fatto meglio di altre e poi mettono lo sporco sotto il tappeto o, come dice il Governatore della Banca di Inghilterra, "che hanno l'obiettivo di massimizzare i profitti entro la prossima settimana" (da che pulpito poi!).





Un tema questo che pare lasciare piuttosto indifferenti le banche e la loro associazione di categoria, l'ABI, tutte prese a dimostrare quanto siano infondate le pretese del sindacato che chiede, con forza, un nuovo modello di sviluppo nel settore. E allora, ritornando alla domanda iniziale che tutti ci fanno, con controparti di questo stampo, vi sembra che il futuro possa essere facile? Gente che per risparmiare non esita a disdettare l'accordo sull'accesso volontario al Fondo Esuberi per poter licenziare senza "lacci e laccioli" il personale? La risposta, chiara ed inequivocabile è no, non sarà per niente facile. Siamo in un momento di svolta per la categoria dei bancari, intesa e difesa come tale; le banche lo sanno

e cercano di guadagnare terreno, il sindacato (si, proprio quello di cui si parla spesso e che però resta l'unico baluardo allo strapotere padronale) lo sa pure lui e si prepara ad una lotta che sarà dura perché in palio c'è il nostro futuro come categoria. Per questo il sindacato dei bancari ha superato le divisioni che oggi si infliggono CGIL CISL e UIL, e con la FABI in testa, non esita nell'individuare la sostanza della posta in gioco: o ci difenderemo come categoria o perderemo il nostro futuro e saremo spazzati via come singoli lavoratori bancari. Può non piacere, ma è così che vanno le cose nel maggio del 2011, in Italia, nel settore finanziario. ■

Video Mauro Bossola

Mauro Bossola parla della ricapitalizzazione delle banche

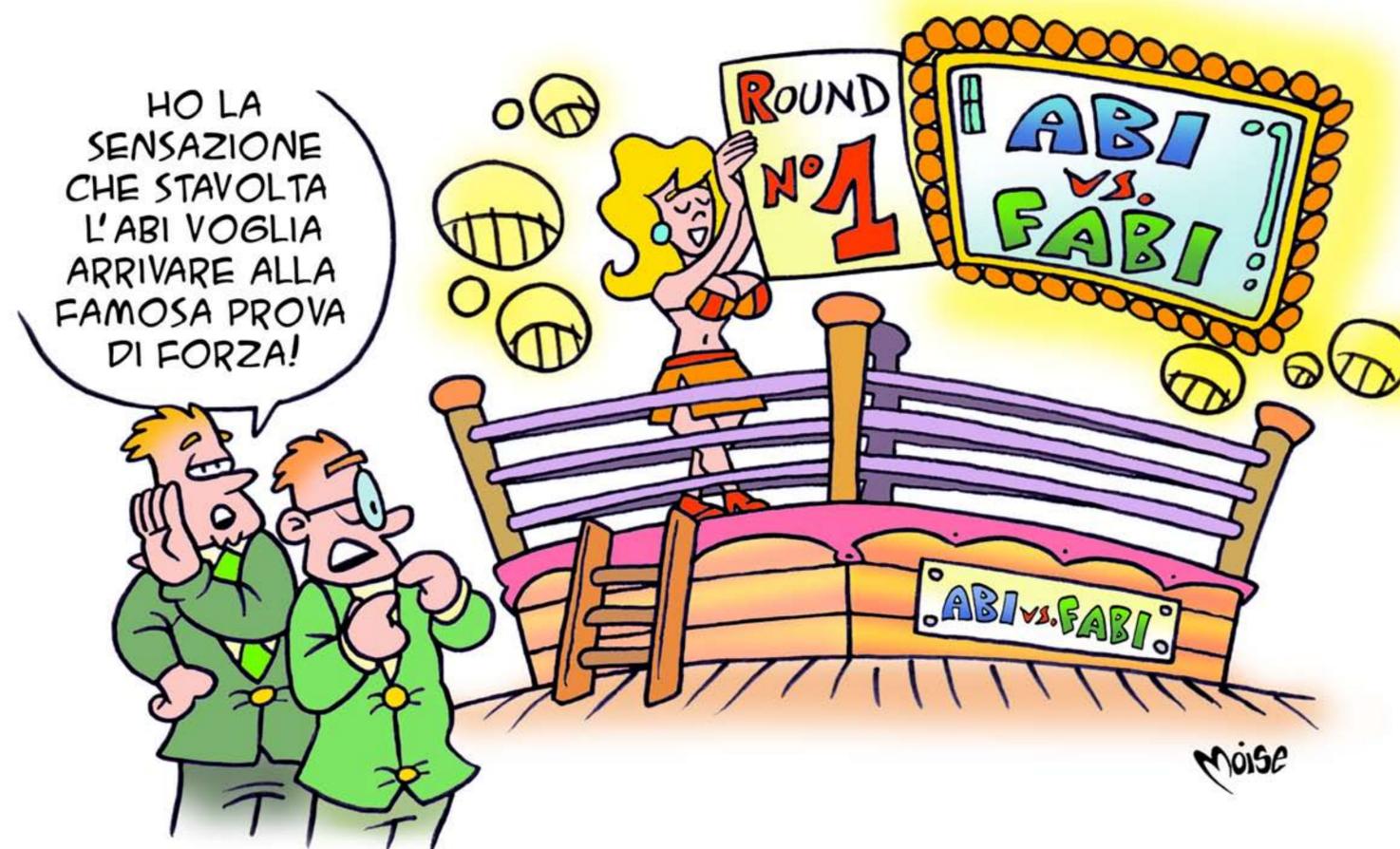
Mauro Bossola parla del fondo esuberi

Mauro Bossola parla della disoccupazione giovanile

Una banca profondamente diversa da quella che è alle cronache per le pagine nere di un disastro annunciato, una banca dove il cliente non debba aver paura di entrare e il territorio sia rispettato non a parole, ma nei fatti.

Dove le politiche siano di medio e lungo periodo e gli azionisti non fuggano quando si chiede loro stabilità nel tempo e politiche meno aggressive nei confronti dell'esterno e dell'interno.

Già, perché l'interno siamo noi, sono i bancari che ci mettono la faccia ogni giorno, impiegati e direttori che si confrontano con la crescente sfiducia e disaffezione nel sistema bancario.



Riccione 4 febbraio. Il Coordinamento Fabi del Gruppo IntesaSanpaolo



Congressi & Convegni

a cura di Salvatore Taormina



▶ Video Angela Rosso

Si è riunito a Riccione, quest'anno il Coordinamento Fabi del Gruppo IntesaSanpaolo, un vero e proprio momento di incontro e di confronto sulle varie problematiche emerse nelle varie realtà, o diverse anime - che dir si voglia - che compongono questo grande Gruppo. Moltissime le presenze illustri: a cominciare dal Segretario Nazionale Aggiunto Mauro Bossola, in rappresentanza della Segreteria Nazionale, segno della grande attenzione che ha per il Gruppo IntesaSanpaolo. Molti i Coordinatori Territoriali provenienti davvero da tutta Italia, e elevato anche il numero delle R.S.A in rappresentanza del contatto diretto con i colleghi nelle Filiali e nelle Sedi. Al tavolo di Presidenza oltre a Mauro Bossola anche i segretari di Coordinamento: Giuseppe Milazzo (Segretario Responsabile), Angela Rosso e Roberto Aschiero. Tra gli intervenuti segnaliamo anche la presenza di Loris Brizio (Commissione Nazionale Salute e Sicurezza), Roberto Mercurio (Responsabile Banco Napoli), Gianni Donati, Martignoni Adriano, Franco Cancellieri, Cassandra Tucci, Alberto Anelli, Sabrina Frassini, ecc. e mi scusino tutti quelli che non ho nominato, ma eravate davvero tantissimi. Insomma per chi volesse imparare o prendere spunti per le future assemblee, c'era davvero il ghota dei sindacalisti di tutte

le aziende del gruppo. Molti gli argomenti trattati e ampiamente discussi e approfonditi: a partire dal Piano Industriale d'Impresa, alla gestione del turn-over e delle riconversioni del personale, compreso ovviamente un nuovo piano di assunzione dei giovani. Si è discusso molto anche dei contenuti della piattaforma del C.C.N.L. (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) e dei possibili risvolti futuri; del clima in A.B.I e di eventuali (e molto probabili) azioni di lotta da far intraprendere alla categoria. Come al solito, un confronto vivo e interessante su temi di grande attualità. Mercoledì 3 Maggio, ci si è riuniti anche per votare per l'assegnazione di un posto nella Segreteria di Coordinamento, lasciato libero dal collega Pinzone che non fa più parte della nostra organizzazione. È stata eletta a grande maggioranza la collega di Milano Gabriella Mascari. Ne abbiamo subito approfittato per scambiare quattro chiacchiere in una video intervista in cui si presenta. Il sottoscritto - come sempre - non ha avuto un attimo di tregua, visto che anche nei rari momenti di pausa ne approfittava per fare interviste, fotografie ecc, debbo però rimarcare di essere tornato a casa stanco ma soddisfatto, e felice del confronto (che è una cosa che ci arricchisce sempre) con le mille anime di questa favolosa, e sempre molto operosa, organizzazione. Il Tao ■



Alberto Anelli e Felice Pugliese



▶ Video Loris Brizio



Bossola e Aschiero



Alberto Anelli



Daniele Manfredonia

Congressi & Convegni



Mauro Bossola



Camillo Santini



Video Gabriella Mascari



Enrico Simonetti



Fabio Scola



Felice Minoletti

Congressi & Convegni



Giuseppe Milazzo al tavolo di presidenza



Gruppo Torinese



Gianni Donati



Franco Cancellieri



Giuseppe Periolatto



Gabriella Mascari

Congressi & Convegni



Gruppo Napoletano e...



Alessandro Abba



La sala (parziale)



Martignoni Adriano

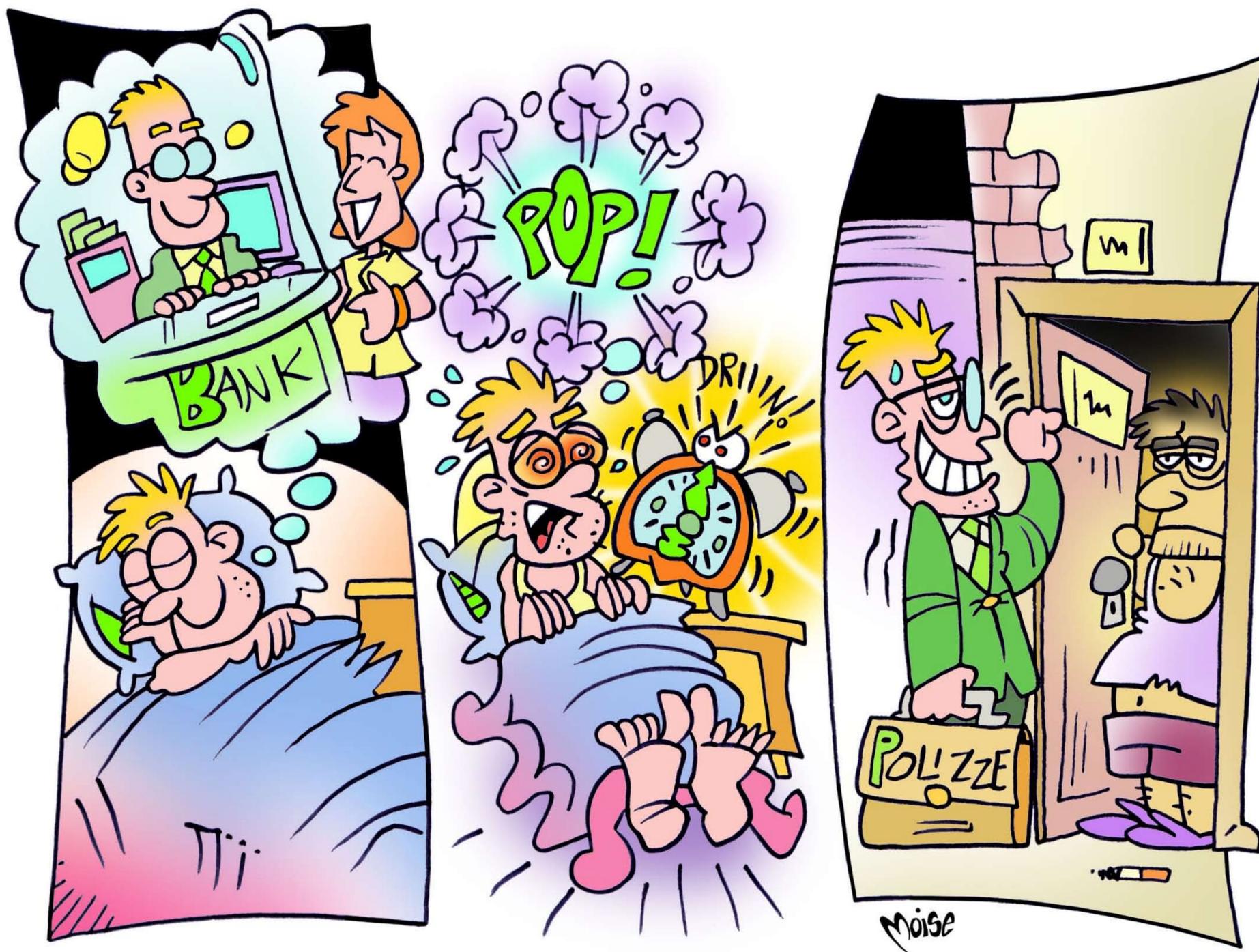


Susanna Ponti



La sala

Riflessioni sul piano industriale



Il piano industriale di Intesa Sanpaolo è un piano che tenterà di intercettare la poca crescita che oggi si prevede nei prossimi anni. Intesa Sanpaolo è partita in anticipo rispetto ad altri Gruppi per assicurarsi una fetta di mercato libera da offerte di altri concorrenti.

Il piano cerca anche di intuire quale sarà il modello vincente. Siamo già in una fase di ripensamento di modelli organizzativi che sono andati bene nel primo decennio del secolo. Layout delle filiali ampi, accessibili, con grandi vetrine, senza scalini o intoppi. Si doveva "vendere". Le commissioni ed i costi delle operazioni erano il vero business delle banche. Quasi dimenticato il credito alle imprese, si incentivava quello al consumo, i mutui, era spinto tutto ciò che faceva volumi il "retail". Quindi più sportelli, più masse di operazioni.

Di qui nasce il problema degli organici. Cioè a fronte di migliaia di uscite di esuberanti sono entrate in banca migliaia di persone che hanno controbilanciato gli esodi ed in alcuni casi addirittura aumentato gli organici perché sono aumentati gli sportelli.

Oggi sono di nuovo i costi ad essere oltre misura, non mi riferisco al costo del lavoro ma a quelli amministrativi e di gestione. All'improvviso dopo venti anni di inutile espansione ci dicono che le piccole filiali hanno costi eccessivi e devono essere rivalutate. Non hanno mai pareggiato i costi, solo oggi emerge questa consapevolezza. Quindi chiudere e/o riorganizzare la rete.



▶ Video Giuseppe Milazzo

Soprattutto riconvertire che tradotto significa: invitare il personale a metterci nuovamente la faccia, mandarlo in missione, cioè portare la banca dal cliente.

Di qui la necessità di riconvertire almeno 5000 persone nel nostro Gruppo. Ancora una volta saranno i lavoratori a dover sopportare il cambiamento per sistemare gli errori del passato di chi ha rincorso soluzioni a breve termine senza una chiara politica di sviluppo nel medio e lungo.

Come sarà la banca del futuro? Non vedo la soluzione del problema inviando a casa dei clienti o potenziali tali colleghi imploranti di avere un appuntamento. Già oggi ci siamo tutti corazzati contro le decine di telefonate che più o meno all'ora di cena ci pervengono su offerte di ogni tipo, sarebbe complicato e altamente fastidioso dover ricevere persone che bussando alla porta previo appuntamento ti offrono nelle ore del relax questo o quel prodotto bancario. ■



Roberto Mercurio

Responsabile Fabi Banco Napoli

1. Caro Roberto come giudichi nel complesso il Piano industriale d'Impresa? Facilmente realizzabile, molto complesso nel suo insieme o una via di mezzo?

Senza dubbio un piano di espansione. Molto positivo il robusto aumento di capitale.

2. Quali sono le aspettative e le preoccupazioni dei colleghi del Sud rispetto alle tematiche affrontate nel piano d'impresa, primo fra tutti la riconversione (ovviamente a livello nazionale) di 5.000 risorse nelle funzioni commerciali.

Il Sud sconta un notevole deficit infrastrutturale rispetto al resto del Paese. Per questo se riconvertire significa anche trasferire non si potrà non tener conto di ciò e della mancanza, praticamente in tutto il Mezzogiorno, di un efficiente servizio di mezzi pubblici.

3. Nel Piano industriale si parla anche di 3.000 risorse che non saranno sostituite. Come si sposa questa dichiarazione d'intenti in un territorio- dove tu operi principalmente - dove il problema occupazione è tra i più sentiti?

Io penso che è impensabile per un grande Gruppo non assumere e non investire sui giovani. Detto ciò è chiaro che l'automazione di tante operazioni bancarie ha necessariamente un certo impatto sulla forza lavoro.

4. Cosa pensi dovrebbe fare la Fabi in proposito e cosa sta già facendo sul territorio in questi ultimi anni a tale proposito...

La Fabi deve continuare a fare quello che ha fatto soprattutto in questi ultimi anni e cioè chiedere la stabilizzazione dei lavoratori precari e la creazione di nuovi posti di lavoro soprattutto nel Mezzogiorno. A Napoli ad esempio è nata circa 3 anni fa una sede della "Contact Unit" la banca telefonica del Gruppo. Una realtà che la Fabi ha fortemente voluto e che ha consentito a 100 giovani di trovare un'occupazione stabile. ■



Video Roberto Mercurio
Mercurio parla del banco
Napoli II Parte



IL CONSORZIO



Daniele Manfredonia

Nato a Napoli il 5 gennaio 1959, assunto in Banca Commerciale Italiana a Milano il 20 aprile 1979.

Il 5 luglio 1995 assume la carica di R.S.A. FABI per la D.C. in Comit; a marzo 1998 viene eletto nella Segreteria di Coordinamento FABI Comit; a settembre 2000 entra nella Delegazione Trattante FABI per le trattative di fusione Comit in Banca Intesa.

Da allora continua a seguire le varie fasi di Armonizzazione prima e dopo la fusione con Sanpaolo-IMI, come componente della Delegazione Trattante FABI, di cui continua a far parte anche con l'attuale incarico elettivo di Coordinatore Nazionale FABI della Società Consortile Gruppo ISP (ISGS), assunto nei mesi successivi alla creazione di quest'ultima.

Per la FABI Gruppo ISP ricopre anche i ruoli di Componente dell'Assemblea dei Delegati del FAPA di Gruppo e del Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo ISP e di Consigliere Designato nel C.d.A. della Cassa Sanitaria Gruppo Intesa.

Dal novembre 2009 è stato eletto in Segreteria Provinciale nel SAB FABI di Milano.

Il Consorzio nasce ai primi del 2009 per l'esigenza di natura fiscale dell'Azienda. Nella trattativa sulle garanzie da applicare ai colleghi interessati (più di 8.000) alla cessione, ex Art.47 C.C. del rapporto di lavoro, le OO.SS. puntarono alla tutela totale del rientro nella Capogruppo degli stessi qualora fossero cambiate le norme di riferimento o si fossero verificate altre scelte, anche parziali, rispetto al perimetro iniziale previsto.

Da questa impostazione scaturì l'Accordo del 23 marzo 2009, che sancì le norme di tutela nel 2010 e il successivo Accordo per la cessione della Banca Depositaria a State Street Bank. L'Accordo su Banca Depositaria trasformò le norme dell'Accordo su ISGS da principi generali a regole esigibili da parte dei colleghi interessati.

Fino ad oggi, la Società ha visto un'implementazione dei siti di Back Office, dovuto anche alla creazione di 4 nuovi B.O. derivanti dall'Accordo sulla Nuova Occupazione del 2 febbraio 2010 che ha bloccato la delocalizzazione delle attività back office Italia al B.O. di Brasov in Romania e nello stesso tempo ha dato lavoro a giovani e cassaintegrati. Dalla creazione di ISGS molte sono state le riorganizzazioni sui back office di rete e di sede centrale, peraltro non ancora conclusi.

Oggi, alla luce del nuovo Piano Industriale del Gruppo IntesaSanpaolo, la situazione del Consorzio vede la FABI e gli altri sindacati alla ricerca di chiarimenti sui numerosi interrogativi

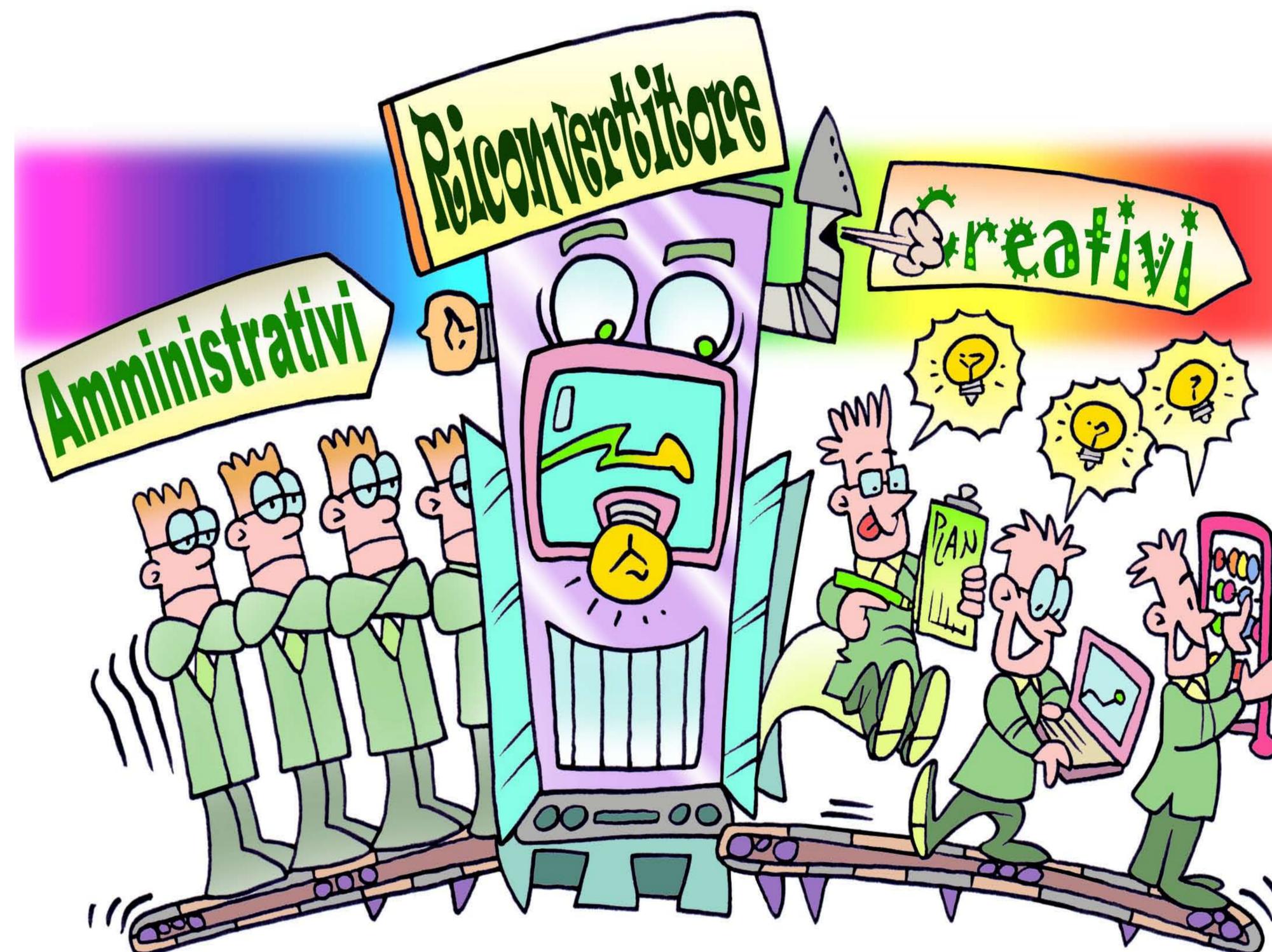


Video Daniele Manfredonia

in merito ai 5.000 lavoratori da riconvertire, in particolare per la parte che riguarda Consorzio e Direzioni Centrali.

Chi sono i lavoratori coinvolti? Da dove provengono? Quali sono le regole e garanzie per la loro riconversione? Quali i processi di mobilità? Quale formazione sarà assicurata agli interessati ?

Questi e altri quesiti che saranno al centro della trattativa quando verrà avviata. Processi che potranno svilupparsi solo con condivisione e rispetto delle persone che lavorano.



Al momento sono congelate le relazioni sindacali dei Gruppi Bancari a tutti i livelli .E' una risposta ferma e unitaria alla disdetta di ABI all'Accordo 2001 sull'accesso volontario al Fondo Esuberi. Atto intransigente e francamente incomprensibile. Intransigenza che riscontriamo sul no al riconoscimento nel CCNL al recupero del potere d'acquisto degli stipendi pari al + 7,29%.

Il Piano è complesso e molto ambizioso e le tutele dei lavoratori sarà al centro del nostro agire, compreso ISGS.

La Fabi , come sempre, è pronta al confronto e a dare battaglia. La tutela e le garanzie dei lavoratori e dei nostri iscritti sarà la nostra guida, così come è avvenuto per l'Accordo di ISGS e per Banca Depositaria. ■



Video Fabio Scola

D) Ritengo preoccupante l'atteggiamento dell'ABI riguardo il rinnovo del contratto e soprattutto la disdetta unilaterale dell'accordo sull'utilizzo del fondo esuberi. Sembrerebbe una prova di forza... sarà ugualmente forte la risposta dei sindacati e soprattutto avranno i sindacati il sostegno dei lavoratori?

R) Ci sono stati altri momenti, nel passato, quando la categoria dei bancari e' stata chiamata a difendere non solo le richieste contrattuali, ma la sua stessa esistenza come tale. Ci riferiamo alla lotta per il mantenimento dell'area contrattuale e a quella per l'introduzione del fondo esuberi e i bancari hanno dovuto mettere in atto la forza necessaria per vincere lo scontro. Ora lo scenario si ripete, con le delocalizzazioni, gli appalti e le forme di assunzione precarie che tutte minano alla base la coesione tra i lavoratori, e con l'attacco - guarda caso - al fondo esuberi. Non abbiamo dubbi che il sindacato e la categoria sapranno ancora una volta reagire.

D) Siamo in periodo di valutazioni. Non mi è chiara una cosa e vorrei un vostro parere.

Per quale motivo ogni anno vengono modificate le domande alle quali bisogna rispondere per auto valutarsi e quindi essere poi valutati?

Confonde e non permette di avere un corretto confronto con i dati dell'anno precedente.

Mi sorge un dubbio: sarà mica fatto di proposito, proprio per confondere?

R) Le valutazioni non discendono da accordi sindacali e sono lasciate alla discrezionalità aziendale. L'autovalutazione è relativamente ininfluenza sul giudizio finale, che è comunque demandato al Direttore, quindi le domande servono solo a misurare la coerenza o la discrepanza tra le risposte e la valutazione aziendale.

D) Se non ho capito male quest'anno il Sistema incentivante raddoppia con obiettivi annuali ma anche trimestrali. Il sistema incentivante non è materia di trattativa sindacale, non credete però che influisca in maniera anche importante sulle condizioni di lavoro in particolare sia una notevole fonte di stress ormai per tutti i colleghi, in particolare per i colleghi della rete?

R) Il sistema incentivante potrebbe essere oggetto di trattativa sindacale, in IntesaSanapaolo non abbiamo mai firmato accordi, poiché non abbiamo mai condiviso le modalità con le quali l'Azienda costruiva gli obiettivi e determinava i premi. Abbiamo sempre contestato l'eccessivo ricorso a risultati di breve periodo costruiti esclusivamente su quantità e redditività dei prodotti venduti, ignorando esigenze, soddisfazione e fidelizzazione della clientela. Tutto questo ha determinato tra i colleghi competizione, stress e demotivazione professionale, da consulenti li ha trasformati in venditori, ha progressivamente peggiorato il clima interno e le condizioni di lavoro. Il sistema è degenerato a tal punto da essere affrontato nel prossimo Contratto Nazionale. Nella piattaforma è

stato inserito un capitolo apposito in cui richiediamo: strumenti di maggiore controllo, che il sistema incentivante non possa superare il montante del premio aziendale (VAP) ed infine il contenimento degli incentivi al top management.

D) Con la presentazione del piano industriale emergono due numeri piuttosto preoccupanti: 5.000 colleghi da convertire dalle sedi alla rete. Come verrà gestito questo flusso "migratorio"?

Sarà tenuto conto delle esigenze dei colleghi? Si può pensare che venga previsto un piano formativo oppure saranno mandati allo sbaraglio?

R) La riconversione dei colleghi da attività amministrative a ruoli commerciali potrà avvenire solo con la condivisione dei lavoratori.

Per ottenere questa condizione, occorrerà costruire un accordo di garanzia e tutela, che fissi regole e principi uguali per tutti, partendo da un'analisi delle professionalità e delle attuali collocazioni.





Video Roberto Aschiero

R. Aschiero parla dei colleghi che verranno riconvertiti nella rete.

E' evidente che l'accordo dovrà prevedere anche adeguati percorsi formativi, tarati sulle esigenze dei colleghi e finalizzati all'acquisizione delle competenze necessarie al ruolo che andranno a ricoprire.

D) Possono le Aziende di credito disdettare unilateralmente il fondo esuberanti? Quale sarà la risposta sindacale a questa pazzia (che forse loro intendono come prova di forza ...)?

R) Ovviamente no. Le aziende non possono disdettare unilateralmente il fondo esuberanti, che è regolato da un Decreto Ministeriale. L'Abi ha però disdettato l'accordo sottoscritto con i sindacati bancari nel 2001 per l'accesso volontario allo stesso. Si tratta di una provocazione, più che di una prova di forza, perché è chiaro che se gli esuberanti diventassero obbligatori per chi non ha raggiunto il diritto alla pensione, il sindacato non sottoscriverebbe più alcun accordo in merito e il fondo verrebbe così vanificato.

D) Capisco che la situazione non è delle migliori, ma noi "Vecchietti" di una certa età, che lavoriamo in filiale, sottoposti a uno stress continuo (Vendere, vendere e ancora vendere!) non ne possiamo più di lavorare, ci sono concrete possibilità che magari tra un anno si possa ancora usufruire del Fondo. P.s io ho 34 anni di Banca e 53 di Età. Grazie.

R) Il fondo di sostegno al reddito è stato duramente attaccato dall'ABI con la disdetta della volontarietà, dopo una lunga e infruttuosa trattativa in cui l'ABI ha tentato di modificarne le regole e ridurre i costi. La trattativa si è interrotta sul nostro fermo rifiuto di rendere il fondo obbligatorio e inglobare l'indennità di disoccupazione, che avrebbe significato avallare licenziamenti collettivi. A questo si unisce la posizione della nostra banca, che ha più volte dichiarato di non voler più utilizzare in futuro il Fondo Esuberanti. In questo scenario vedo alquanto improbabile un prossimo ricorso al Fondo.



Video Gabriella Mascari

D) Sono giovane e forse non capisco, ma come può il mio Direttore chiedermi di vendere "Carte" allo sportello, quando sono la Prima cassa a fronte pubblico e ho sempre clienti in fila. Mi chiede tutte le sere: "Cosa ho venduto" e la risposta è sempre la stessa: NO. Come mi devo comportare... non vorrei mi trasferissero... vedo che fanno anche queste cose... Mi aspetto tutela in tal caso.

R) E' impossibile conciliare l'attività di consulenza/vendita con l'afflusso continuo e pressante allo sportello. La trasformazione degli assistenti in consulenti potrà avvenire solamente con una significativa riduzione delle operazioni di cassa, situazione che in alcune filiali è ancora lontana a venire. Pertanto la tua risposta è assolutamente corretta e non devi temere "ritorsioni", qualora malauguratamente dovessero verificarsi interverremo puntualmente al riguardo. ■