



..... . . PAROLE
..... . . PAROLE..... . . PAROLE..... . .

Riceviamo una riflessione scritta di un collega che svolge da tempo il ruolo di gestore Small Business presso una filiale della nostra Area.

E' un'interessante testimonianza che riteniamo far nostra e porre all'attenzione di tutti i colleghi, gestori e non, al fine di far capire il clima che regna ormai da tempo nelle nostre filiali e soprattutto il senso d'impotenza dei lavoratori nei confronti di un'organizzazione del lavoro sempre più deficitaria e che porta solo all'appesantimento dei carichi di lavoro e che è alla base, fra l'altro, della costante difficoltà nel raggiungimento dei risultati attesi dall'Istituto e soprattutto dell'insoddisfazione della clientela.

Sono uno dei tanti gestori "Small Business" che ha partecipato alla convention "Piccolo è grande" che si è tenuta al Datchforum di Assago il 20 novembre dello scorso anno.

Per completezza delle informazioni su di me aggiungo che non sono più giovanissimo, ho tanti anni di anzianità di servizio (ormai diversi nel ruolo specifico) e provengo dalla "grande" Banca Commerciale Italiana e quindi sono passato da tutte le trasformazioni intervenute fino ad oggi per cui.....sono un ex rete Intesa.

Mi sono deciso a scrivere queste righe per "provocare" un momento di riflessione tra i colleghi (soprattutto di quelli "al comando") nella speranza che queste siano accolte come una critica propositiva al fine di un futuro lavorativo migliore per i colleghi e di sempre maggiori risultati per l'Istituto soprattutto, questo mi preme sottolinearlo, sotto il profilo dell'immagine, immagine che poi conseguentemente migliora anche i risultati numerici.

Veniamo al dunque. Voglio tornare alla predetta convention che ha visto coinvolto la struttura "Small Business" della Banca, a partire dai gestori (principali attori), sino ai Capi Mercato.

Penso che tutti i partecipanti a quella manifestazione (devo dire anche simpatica e non stancante vista la partecipazione della Gialappa's e dei colleghi che interpretano gli spot) si ricorderanno in modo particolare dell'intervento del d.g. Modiano, sicuramente preciso e penetrante, nel corso del quale aveva praticamente sollecitato l'organizzazione interna alla Banca ad ovviare ai gravosi carichi di lavori amministrativi che toglievano prezioso spazio e tempo ai gestori; spazio e tempo che sono "oro" e che, invece, necessiterebbero per una migliore azione commerciale volta sia nei confronti dei vecchi clienti sia all'acquisizione di nuovi rapporti. Ebbene, queste parole furono accolte dalla platea con un applauso, lungo, e scrosciante che aveva fatto "nascere" nei colleghi, come evidenziato anche dagli interventi nel forum nei giorni successivi, una speranza che finalmente fosse arrivato il momento del cambiamento in senso positivo.

Purtroppo sono passati ormai quasi otto mesi da quelle parole, ma (e non me ne voglia il direttore generale) la situazione non solo non è cambiata ma addirittura è peggiorata.

La vita di un gestore Small Business è sprofondata sempre più nelle carte, nelle procedure - che certo non ci danno una mano - e tutte quelle belle parole sono rimaste soloparole....parole.....parole.

Bisognerebbe che "i grandi capi", compreso i "capi Area" provassero a passare una settimana a fianco di un gestore, in una qualsiasi filiale, dalle più piccole alle più grandi, per prendere atto di come si svolge la sua giornata, senza mettere la testa sotto terra come gli struzzi ed avere poi il coraggio di chiedere solo "quanti di questo e quanti di quello".

La programmazione commerciale che si fa è stravolta, quasi sempre, dalle quotidiane incombenze di natura amministrativa, a partire dalla semplice variazione di indirizzo, alle ricerche da fare, dalle problematiche relative all'Internet Banking, alla consegna delle carte e per finire, spesso e volentieri, a fare anche un ora di coda alla Posta (che magari non è neanche vicino alla filiale) per far mettere una "data certa".

L'unico servizio "creato" a supporto dello Small Business, un Back Office Crediti centralizzato, che aiutava i gestori nell'istruttoria delle pratiche creditizie è stato, dopo pochi mesi di vita, "abrogato" e quindi.....

E le procedure, come ho già detto sono un collega ex Intesa ed ex Comit e quindi ho dovuto subire, per l'ennesima volta una "migrazione informatica" con tutti i soliti problemi che si porta dietro. Problemi che sicuramente si affronterebbero in modo più "sopportabile" se ci si accorgesse che la "nuova" procedura semplifica le operazioni ed invece, non me ne vogliono i colleghi Sanpaolo, risultano molto più complesse e farraginose. Un semplice esempio per rendere meglio l'idea: un finanziamento chirografario che, con procedura Intesa, si concretizzava, in tre schermate (censimento, stipula, erogazione) ora non finisce più. L'anagrafica, la procedura condizioni, le istruttorie delle pratiche di fido (istruttoria, proposta, delibera) molto più complesse. Senza parlare di alcune evidenti problematiche di natura creditizia, sulle quali non mi soffermo per brevità (e già segnalate a chi di competenza ma sembra senza risoluzione), che portano notevoli difficoltà alla clientela.

Questo m'induce a chiedermi se, prima di decidere quali programmi informatici prendere, qualcuno li abbia confrontati, verificando vantaggi e svantaggi. Permettetemi di affermare che è come per i sistemi "Mac Kinsey", scelti da chi, molto probabilmente, non ha mai vissuto la vita di "sportello" e di "retrosportello" (compresa la parte di consulenza e di gestione della clientela e non).

Forse mi sono dilungato troppo e spero di non stancare chi mi leggerà, ma ho ritenuto doveroso esprimere le mie perplessità. Una riflessione per far capire quanto poco (oserei dire niente) è stato fatto dal 20/11/2007 e quanto ci sarebbe da fare (tanto) per rendere veramente importante e proficuo il ruolo di gestore "Small Business" all'interno della nostra Banca. Un futuro certamente più brillante se si avrà finalmente il coraggio di prendere decisioni, in materia organizzativa, più consapevoli e reali.

~~~~~

*Questa riflessione critica ma costruttiva dovrebbe coinvolgere tutte le figure più importanti dei vertici aziendali per il bene non solo dei lavoratori ma anche dell'Azienda e della clientela.*

*Due parole infine sulla migrazione avvenuta il 9 giugno scorso. Abbiamo letto comunicazioni di "capi" della nostra Area che dava per chiusa la migrazione.*

*Ci chiediamo se queste sono parole buttate lì per caso oppure sono una "presa in giro" nei confronti dei lavoratori che, ancor oggi, si trovano quotidianamente a dover affrontare le problematiche e gli effetti dirompenti della migrazione, ma in modo particolare i reclami, le lamentele e l'insoddisfazione della clientela.*

***Se si riuscirà a uscire indenni (o quasi), nel numero di rapporti, lo si dovrà esclusivamente e come sempre alla pazienza (tanta), allo spirito (immenso), alle capacità (grandi) dei colleghi che hanno affrontato, per l'ennesima volta (e speriamo che sia l'ultima) questa migrazione, "naturalmente" senza un'adeguata formazione ed affiancamento.***

***I colleghi sono stati ancora una volta all'altezza, il loro spirito di abnegazione enorme, ma, ci preme sottolinearlo, la corda non può essere tirata all'infinito perché si potrebbe anche spezzare e allora sì che se ne vedrebbero delle belle.***

***Pertanto.....meditate gente.....meditate !***

Firenze, 31 luglio 2008

**FABI**  
**Coordinamento RSA Area Toscana - Umbria**