



ANCORA NOZZE COI FICHI SECCHI ...

Con l'auspicio che si arrivi presto un **accordo esigibile** sulle Politiche Commerciali (che l'azienda evita come la peste, visto che doveva essere chiuso prima a maggio, poi a settembre 2021...), questa volta vogliamo dedicarci al "cliente interno" della banca, cioè ai Lavoratori delle Funzioni Centrali, che parimenti ai Colleghi di Filiale sono sottoposti al **continuo martellamento per il raggiungimento dei risultati**, che però spesso non sono raggiungibili e non per loro colpa o incapacità, bensì perché indipendenti dalla loro volontà.

E' il caso, ma siamo convinti che non sia l'unico, dei Lavoratori della Funzione Remediation, che gestisce uno dei comparti "core" delle aziende di credito, tra i più redditizi degli ultimi anni: quello che gira intorno al mondo del credito deteriorato.

In linea teorica, i Colleghi dei team Remediation dovrebbero essere coloro che, partendo da una situazione debitoria divenuta critica, pongono in essere una ristrutturazione del debito tale da rimettere la posizione "in bonis", utilizzando **liberamente** tutti gli strumenti a disposizione per evitare perdite all'azienda. Quindi, a fronte di un portafoglio assegnato, il risultato ottenuto dal Lavoratore dovrebbe essere il miglior compromesso ottenibile tra la capacità reddituale/patrimoniale del cliente e la tempistica per la regolarizzazione del suo debito, posto che chi fa questo mestiere deve essere un professionista di comprovata esperienza. **Queste sarebbero nozze con un banchetto degno dell'occasione.**

In pratica le cose vanno diversamente, anzi, proprio al contrario. Il risultato, **non si capisce bene su quali logiche calcolato**, viene messo al centro del processo e, per arrivarci, i team Remediation **devono fare lo slalom tra una serie di variabili indipendenti**... o attendere una perfetta congiunzione astrale... Ma entriamo nel dettaglio.

A contattare il cliente (da remoto), a decidere la soluzione negoziale, a redigere la pre-istruttoria (ma senza avere poteri di delibera) sono i Colleghi delle sale Pulse, che spesso fanno il loro lavoro senza un'adeguata formazione. Su queste basi inizia il lavoro (in salita) dei Colleghi di Remediation che **NON POSSONO**:

- agire liberamente perché non hanno deciso la soluzione negoziale;
- deliberare qualcosa di diverso rispetto agli accordi presi con il cliente, pena la rimessa in carico di pratiche da deliberare nuovamente;
- gestire migliaia di posizioni cadauno, perché troppa carne al fuoco rischia di bruciare (ovvero, tanti NPL mal seguiti possono trasformarsi in sofferenze).
- fare miracoli in presenza di posizioni dimenticate e quindi "decotte".

E' quindi di tutta evidenza che i Lavoratori di Remediation NON SONO RESPONSABILI DEI RISULTATI NON RAGGIUNTI, perché NON SONO MESSI NELLE CONDIZIONI DI RAGGIUNGERLI.

Anziché aspettarsi un lauto banchetto (i risultati) pur sapendo che l'unico ingrediente fornito sono i fichi secchi, **sarebbe più onesto che la banca** mettesse "mano al portafogli" ed **investisse** su tanti ingredienti per un menù degno di tale nome.

La nostra "ricetta" prevederebbe infatti:

- **una ricalibrazione del ruolo delle sale Pulse** (che, parimenti alle filiali, dovrebbero rappresentare soltanto il canale comunicativo con la clientela, sia nella fase iniziale di approccio, sia in quella di formalizzazione – di concerto con il team Perfezionamenti - delle decisioni di Remediation);
- **un maggior numero di addetti dedicati** (l'eccessiva numerosità di posizioni assegnate ai gestori fa rischiare "sviste" pericolose);
- **un maggior investimento nella formazione e crescita dei Lavoratori di Remediation** (che provengono dai mestieri più disparati, per lo più inquadrati nella terza Area Professionale);
- **la costituzione di un apposito ufficio legale a supporto** (visto che i Colleghi di Remediation impattano abitualmente con gli avvocati di controparte);
- **l'alleggerimento del lavoro dei gestori Remediation** che, oltre alle pratiche da valutare e deliberare, devono lavorare saldi e stralci, sofferenze, crisi da sovraindebitamento, contenziosi legali, nonché la gestione delle successioni (attività quest'ultima che potrebbe essere presa in carico dalla Funzione Accertamenti Bancari, che già si occupa di successioni su posizioni in bonis).

Voilà, il banchetto è servito! Altro che nozze coi fichi secchi! Occorre soltanto rispetto per il lavoro altrui e per le persone.....

Ancona, 1 febbraio 2022

**FABI Intesa Sanpaolo
Coordinatori Territoriali Marche**