



## Riportafogliazione ... con sorpresa.

In questi giorni stiamo assistendo all'ennesima movimentazione dei portafogli che ben lungi dall'essere una ordinaria manutenzione sta creando invece notevole scompiglio.

Poichè il modello, peraltro discutibile, prevede la suddivisione della clientela in retail, personal e imprese ha una sua logica la verifica periodica per controllare se un retail è diventato personal o uno small è diventato imprese (a quanto ci risulta non avviene però il contrario e nella logica di "complessità delle filiali" questo fattore potrebbe ulteriormente pesare in modo negativo). Al ricorrere di tali evenienze è coerente con il modello che il cliente in questione venga spostato da un segmento all'altro, anche se ci rimane sempre il dubbio se trattare la clientela come un pacco postale sia veramente conveniente per la Banca e di gradimento per il cliente, ma pare che questa sia una fisima solo nostra e che l'Azienda non ne sia minimamente scalfita.

Ma non è solo questo che sta succedendo. Portafogli azzerati e per contro portafogli saturati all'inverosimile, passaggi da un gestore ad un altro sempre però della medesima filiera, insomma un fare e disfare che assai poco si concilia con i tanto sbandierati mantra della razionalizzazione e dell'efficientamento.

Al di là delle note di colore ci preme sottolineare alcuni punti fermi.

- Con buona pace del gestore "unico" nel retail esistono di fatto il gestore small e il gestore family, ognuno con clientela corrispondente a certe caratteristiche. Assegnare clientela small ad un family o, specularmente, assegnare clientela family ad uno small non è un semplice travaso di clienti. E' stravolgere l'attività del gestore e scaricargli addosso incombenze che in molti casi non è in grado di svolgere perché le esigenze della clientela sono diverse. Chi finora si è occupato di clienti small sarà sicuramente in difficoltà con clienti family, e viceversa. Certo, teoricamente tutto è possibile, però siccome nessuno nasce "imparato" una organizzazione del lavoro anche solo minimamente decente dovrebbe preoccuparsi prima di formare le persone e poi di assegnargli il lavoro, altrimenti si espongono i lavoratori a gravi rischi e si dà un pessimo servizio alla clientela. In tutti questi casi il lavoratore ha il sacrosanto diritto di pretendere una adeguata formazione, e l'Azienda non può fare orecchie da mercante! Dal momento che, ne siamo certi, questi passaggi di clientela non sono stati fatti a capocchia ma l'Azienda avrà ben pensato e ponderato gli spostamenti, avrà anche ben previsto i relativi percorsi formativi. Li faccia conoscere ai lavoratori, e soprattutto li metta in atto. Solo dopo i lavoratori potranno occuparsi della nuova clientela, e con questo non vogliamo certo mettere i bastoni tra le ruote ma semplicemente vogliamo che i gestori possano fare bene il loro lavoro. Dovrebbe essere anche interesse dell'Azienda, speriamo. La mancanza di formazione e i rilevanti carichi di lavoro, fanno sì che poi "di fatto", per sopravvivere, nelle filiali si creino, "in barba" alla segmentazione ed ai portafogli stessi, "figure specialistiche": chi si occupa di prestiti, chi di mutui, chi di carte, chi di risparmio....
- Continuano ad essere numerosi i clienti "attribuiti" in portafoglio in capo ai direttori. Ma il modello non prevede che tutta la clientela sia assegnata ai gestori? E in effetti, quasi sempre, questi clienti vengono seguiti dai gestori che però così si ritrovano un ulteriore carico di lavoro, e per giunta "non riconosciuto", fattore che va ad incidere negativamente anche nell'attribuzione dei livelli di complessità del portafoglio. Ma c'è un altro aspetto, ancora più grave. Se tutta la clientela fosse correttamente suddivisa in portafogli sarebbe immediatamente evidente che non ci sono gestori a sufficienza, e cioè che gli organici delle filiali sono assolutamente inadeguati.

Udine, 2 febbraio 2016

Le Segreterie di Coordinamento di CariFVG Spa

Fabi First/Cisl Fisac/Cgil UGLCredito Uilca