



Segreteria di Coordinamento
Uilca Banco di Napoli

FINO A QUANDO?

In modo molto asciutto e senza fronzoli avremmo bisogno di risposte alle domande che senza sosta arrivano dai colleghi che lavorano in filiale. Risposte che l'azienda deve sentirsi in dovere di darci, se come crediamo non è in grado di dimostrare che sono infondate.

Grave, gravissimo, risulta lo scollamento totale tra teoria e pratica in materia di pressioni commerciali, di supporto organizzativo, e soprattutto, diciamo chiaramente, di aspetti organizzativi insiti nel nuovo modello di servizio.

Il modello sta costringendo i colleghi, anche i più diligenti e motivati, ad arrendersi alla confusione che genera.

La coesistenza forzosa tra i territori Personal e Retail, non poteva essere peggio concepita. Si sta distruggendo completamente un consolidato sistema di identità, relazione, appartenenza, interesse condiviso, che caratterizzava la vecchia filiale? Non era possibile sviluppare l'attività commerciale, consulenziale, di sviluppo e sostegno alle famiglie senza operare questa drammatica recisione tra il personal e la filiale? Qualcuno s'è accorto di quanto sia difficile e spesso addirittura concorrenziale la presenza delle due filiali retail e personal? O era proprio questo che si voleva?

Il boomerang sta ritornando. Lanciato in un orizzonte di breve periodo sta creando nel suo percorso non poca disaffezione. I casi di isole felici sono sporadici e spesso frutto delle capacità e degli atteggiamenti personali dei singoli.

Quella che doveva essere una banca di consulenza si sta mostrando una banca di collocamento dove scarseggiano le risorse più importanti per raggiungere gli obiettivi: il tempo, gli organici e la formazione adeguata.

Lo dicevamo per le filiali ad orario esteso lo ribadiamo per il nuovo modello organizzativo. Occorrono necessari correttivi che favoriscano coesione, che avvicinino la banca ai territori. Oggi ad esempio un imprenditore, piccolo o grande che sia, rischia di doversi fare chilometri e chilometri per parlare col proprio gestore, un direttore della filiale personal non gode più di quella riconoscibilità nel contesto specifico del territorio di un'unità produttiva per cui rischia di avere solo le leve di coordinatore piuttosto che quelle manageriali di un direttore.

Il dialogo anche tecnologico, informatico, procedurale tra le esigenze delle filiali retail e personal è difficile, a volte si è impossibilitati a supportarsi a vicenda altre volte si è spinti a guardarsi bene gli uni con gli altri, altre volte si diviene avversari.

E' triste vedere tanti gestori un tempo entusiasti e motivati, in uno stato di frustrazione e imbarazzo crescenti. Frustrazione per l'impossibilità di dare risposta a pressioni commerciali continue, insistenti, e, quel che è peggio, tarate su obiettivi impossibili da raggiungere. Imbarazzo per la difficoltà a gestire, mettendoci la faccia, la relazione con una clientela che dovrebbero trattare come una mucca da mungere, salvo poi tirarsi addosso sfiducia e malcontento quando le cose vanno male.

E' prevedibile che non si potrà andare avanti a lungo con questo criterio. Più o meno volentieri, anche i colleghi più competitivi smetteranno di lottare per un obiettivo impossibile e per un premio poco chiaro e trasparente, e si accontenteranno di fare il possibile cestinando le mail più odiose senza leggerle. Il clienti si sentiranno protetti ancora per un po' dal loro gestore di fiducia fin quando quest'ultimo vorrà continuare a pagare in termini personali per non perdere la faccia coi suoi interlocutori esterni. Poi si vedrà.

Forse si pensa che tutta questa costruzione possa ancora reggere. Ma fino a quando?

Occorre cambiare ed in fretta. Occorrono competenze, giusto esercizio della leadership, obiettivi chiari e di lungo periodo , adeguata formazione, individuazione di organici adeguati, valutazione per i singoli ruoli non solo dei tempi di lavoro per esigenze commerciali ma anche di quelli per adempimenti amministrativi spesso ignorati da chi pensa i modelli da applicare, occorre riavvicinare la banca ai territori, alle imprese, occorre che il cliente interno non sia un cliente residuale, occorre garantire salute e sicurezza, adeguare la normativa circa la gestione delle tarm, rivedere la policy sugli straordinari, creare nuova occupazione al posto delle decine di migliaia di ore di prestazione non pagate.

Fino a quando vogliamo ancora raccontarci che tutto va bene Madama la Marchesa ?

3 Luglio 2015

**SEGRETERIA DI COORDINAMENTO
UILCA BANCO DI NAPOLI**