



## CHE SIA ARRIVATO IL MOMENTO DI DIRE: “ADESSO FACCIO UN PASSO INDIETRO”?



Come più volte stigmatizzato nei vari volantini sindacali degli ultimi anni ed emerso in tutte le recenti assemblee del personale, i dipendenti, in particolare quelli in servizio in rete, lamentano una situazione lavorativa oramai insostenibile, non solo perché gravati da carichi di lavoro eccessivi in relazione all'organico delle filiali.

Le pressioni commerciali non accennano a diminuire: sempre più spesso i colleghi ci segnalano anzi come ricevano reiterate sollecitazioni al fine di riempire le agende di incontri. Tutto questo nei confronti di clienti oramai esasperati da continue telefonate nelle quali viene insistentemente richiesto loro di recarsi in filiale, come se non avessero altro da fare che precipitarsi in banca ogni volta che li chiamiamo, solo perché questo prevede il metodo.

Le nostre giornate lavorative sono oramai caratterizzate dalla ossessionante enfasi data ai raggiungimenti dei budget che, se è vero che per qualcuno rappresentano un tornaconto economico pari a diverse mensilità di stipendio, per la maggior parte di noi (come stiamo purtroppo scoprendo in questi giorni), si traducono invece in importi risibili e quasi sempre molto inferiori rispetto alle attese.



Dobbiamo piuttosto chiedere a gran voce che al primo posto siano messi l'etica del lavoro e il rispetto dei lavoratori, viceversa non potremo stupirci se si continuerà a paragonare i gestori a fornai "che, se tutti i giorni non vendono un tozzo di pane, non fanno bene il loro lavoro", o a liberi professionisti "che devono vendere altrimenti non campano!": senza sminuire il lavoro di nessuno, dobbiamo ricordarci tutti come la nostra professione abbia una importante valenza sociale: gestiamo i risparmi di una vita dei clienti e sosteniamo il sistema economico dei territori attraverso la concessione del credito ad imprese e famiglie; dev'essere chiaro per tutti come questo comporti un maggiore livello di responsabilità rispetto alla vendita pura e semplice.

Questa esasperata ed esasperante sottolineatura della fase di vendita porta, sul piano organizzativo, al paradosso per cui le attività amministrative non possono neppure essere nominate, tanto che, viene persino chiesto ai gestori di indicare in agenda come "affiancamento con collega per analisi liste" il tempo dedicato alle innumerevoli incombenze burocratiche. Addirittura, se un collega è seduto alla sua scrivania senza un cliente davanti, da parte di qualcuno si pensa che stia "perdendo tempo e basta", quando tutti dovremmo essere consapevoli che le attività amministrative sono parte integrante del nostro lavoro, vanno pianificate e svolte durante la giornata e comportano conseguenze talvolta pesanti in termini di sanzioni disciplinari, qualora sottovalutate.



Da strumento di supporto al raggiungimento degli obiettivi, il metodo si è oramai trasformato in un'ulteriore frustrazione per i colleghi, alcuni esempi: le tanto vituperate liste che devono essere in qualche modo "lavorate" purché si arrivi al 100% degli esiti entro pochi giorni dalla loro uscita, trascurando di approfondire gli spunti commerciali che invece potrebbero emergere; la formalizzazione in agenda degli appuntamenti, che anziché rispondere ad una logica di soddisfazione delle esigenze dei clienti, diventa una ossessiva ripetizione di stereotipate parole d'ordine (tutela, tutela, tutela...); Infine consideriamo come i gestori, che sulla carta dovrebbero organizzare e programmare la loro giornata lavorativa, nei fatti si trovano invece a dover rispondere compulsivamente e in tempo reale a ogni richiesta, per qualunque canale arrivi: cellulare aziendale, Skype, telefono fisso, messaggi da remoto, appuntamenti fissati da gestori remoti,



altri colleghi, il tutto fra una riunione e l'altra e magari con il cliente seduto alla scrivania.

Non è quindi un caso se, persino in assemblea, gran parte dei colleghi della rete commerciale abbiano manifestato, per insoddisfazione, la volontà di essere assegnati ad altre mansioni: sappiamo tutti perfettamente le difficoltà che si incontrano nel cercare di soddisfare questo genere di richieste vista la mancanza assoluta di candidati alla sostituzione, questo, da nostro punto di vista, per un'azienda che incentra le sue attività sul commerciale è un preoccupante campanello d'allarme.

Per uscire da questa situazione non basta più che il nostro CEO ribadisca come la forza della nostra banca siano i suoi dipendenti, se a questo non consegue un rispetto diverso per i singoli lavoratori nella propria quotidianità e non bastano neppure le segnalazioni che le OO.SS. fanno puntualmente quando viene meno tale rispetto. In mancanza di un cambio di rotta dovremmo, tutti insieme, cominciare a valutare l'opportunità di "fare un passo indietro" per riportare al centro l'etica professionale nel nostro lavoro.

**I Coordinatori Territoriali Area Romagna  
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA  
Gruppo Intesa Sanpaolo**