

## IL GIOCO VALE LA CANDELA ?

Negli ultimi tempi registriamo un'ondata di contestazioni disciplinari, in particolare a carico di colleghi in materia di finanziamenti personali. Il CREDITO, un concetto in via di estinzione, sacrificato sull'altare dei numeri e poi richiamato quando qualcosa va storto.

Richieste di prestiti corredate da documentazione falsa o favorite da sedicenti mediatori che nessuno riconosce come tali, hanno trovato terreno fertile non solo nel nostro territorio, ma a quanto ci risulta, in diversi territori a riprova che la "falla" non è estemporaneo frutto di iniziative errate, ma un conclamato "errore di sistema".

L'Azienda forse non è sicura della sua scelta o non ha compreso quanto questa sia in realtà spregiudicata e comporti delle conseguenze che non può far ricadere sui lavoratori.

A tutti era ormai ben chiaro da tempo che tanta velocizzazione, informatizzazione e spersonalizzazione delle procedure avrebbe creato problemi nel processo qualitativo del credito, aumentandone il correlato rischio. L'auspicio era almeno che l'Azienda fosse consapevole di ciò e che si sarebbe fatta carico, coerentemente, del conseguente maggior potenziale rischio. Così non è stato; e ciò, è davvero grave.

Ne è riprova la circostanza che oggi ci tocca affrontare decine di audizioni disciplinari, in cui ripeteremo il medesimo concetto. Ha senso affidare a processi veloci e meccanizzati, che forse ben si sposano con l'aritmetica basilare di un versamento o di un prelevamento allo sportello, anche quella che una volta era la "valutazione" del cliente da parte di gestori e direttori di filiale ? Davvero la velocità procedurale, abbinata alla pressione commerciale estrema sui numeri, sono elementi di valore aggiunto, anche quando si tratta di erogare un prestito ?

Ai lavoratori è richiesto di arrivare a un certo numero (elevato), massimizzando incontri e non disprezzando alcuna occasione di vendita, è richiesto di fotocopiare la documentazione, scannerizzarla e inserirla in procedura per una valutazione non della Filiale ma bensì di una struttura esterna, ed è quello che sinora i colleghi hanno fatto. Ora, cos'è che brucia, il danno patrimoniale ? Oppure, peggio ancora, il danno d'immagine, se si pensi alla circostanza di essere finiti, in qualche caso, sulla stampa ?

Se l'Azienda ritiene di rivedere l'impostazione legata al processo del credito personale, siamo pronti e disponibili a sostenerne il cambiamento promuovendo un ritorno di fiducia (il famoso CREDITO, da "credere") tra Azienda e lavoratore, tra impiegato e cliente, e riportando la serenità tra coloro che, pur in presenza di "documentazione" apparentemente valida e non diversamente riscontrabile quanto tale, non riesce a "fiutare" il cliente meritevole nella persona che gli siede davanti e desidera essere coscientemente e responsabilmente libero di negare il prestito... senza rischiare a fine giornata di doversi pentire dei cinquemila euro in meno deliberati quel giorno.

La più perversa delle situazioni che, invece, si sta verificando è la spinta ai numeri, la spersonalizzazione del processo e delle professionalità, ma con punizione in caso di anomalia. C'è da chiedersi, a questo punto, se ci saranno ancora colleghi disposti ad ubbidire ai baldanzosi input di qualche energico Direttore di Area che, attraverso le luminose e quotidiane email, indica a tutti le strade del West, magari anche con qualche omissione strumentale, contando nel fatalismo del giorno dopo che faccia rassegnare tutti quando, invece, siamo certi che questo pressante sistema porterà ad un aumento degli errori operativi e di valutazione, ad una forzatura sui potenziali rischi a danno della qualità del credito, a vendite sempre meno etiche e, tutto ciò, con le responsabilità che ricadono sempre ed unicamente sui lavoratori, soggetti a continue contestazioni e sanzioni disciplinari a cui si aggiunge la beffa/danno di un percorso sistematicamente inverso a quello dei sistemi incentivanti più sostanziosi; colleghi che sempre meno vengono messi in condizione di accrescere il senso di appartenenza verso l'Azienda.

Un collega, ad esempio, non ha voluto istruire un prestito ad una sedicente lavoratrice del settore pulizie con un dichiarato orario di lavoro ante rivoluzione industriale e con le mani candide, ben curate e fresche di manicure. Mai dire mai, ma qualcosa non lo convinceva della bontà della richiesta. Ci viene spontaneo chiedere all'Azienda, se le perplessità del collega erano legittime, se questo è il modo giusto di lavorare e se, quella sera, quella settimana o quell'anno il lavoro del collega ha avuto un riscontro positivo ed è stato apprezzato oppure se, addirittura, ha ricevuto una reprimenda per poca "tensione all'obiettivo"...

Ai responsabili aziendali chiediamo il coraggio di rivedere lo scandaloso approccio che ha caratterizzato questa fase, di fare in modo di ricondurre il rischio su chi ha deciso di correrlo, di affrontare una ad una le pratiche non andate a buon fine attraverso i normali strumenti di recupero e, soprattutto, di farsi carico con sensibilità garantista di promuovere e favorire, presso le competenti funzioni, la valutazione di archiviazione di ogni singolo procedimento non riconducibile ad esplicito dolo.

Napoli, 2 maggio 2017

**I COORDINATORI RSA UILCA AREA CAMPANIA**