



COORDIN. TERRITORIALE TOSCANA-UMBRIA/FIRENZE E CASSE
INTESA SANPAOLO

EMERGENZA “SMALL BUSINESS”

QUESTO PRIMO COMUNICATO HA COME OGGETTO PRINCIPALE LO SMALL BUSINESS TUTTAVIA LE EMERGENZE SONO ANCHE ALTRE SULLE QUALI IN SEGUITO INTERVERREMO.

Nella nostra Banca la situazione di lavoro per i gestori del comparto è sempre più preoccupante.

Nonostante le nostre precedenti denunce e interventi fatti nel corso delle "semestrali" ai rappresentanti della Banca in merito alle notevoli difficoltà esistenti, non sono state apportate dalla Banca misure atte a favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro per i colleghi inquadrati in tali ruoli.

Nel corso di un recente incontro sindacale è stata rappresentata alle scriventi OO.SS. la difficoltà incontrata dai Responsabili del Personale, nel reperimento sia di “cassieri” (ora “assistenti alla clientela”), che di gestori Small Business.

Riteniamo che, in effetti, mentre per quanto riguarda i primi la conseguenza è direttamente derivante dalle riscaldate assunzioni di giovani da inserire il tale ruolo contro le innumerevoli “uscite” di personale che ricopriva da anni tale funzione, per quanto riguarda la “penuria” di gestori “Small Business” la motivazione preminente è da ricondursi nella destinazione assolutamente non gradita da parte dei colleghi, in relazione ai carichi di lavoro sia di natura amministrativa che specifica del ruolo sia alle responsabilità professionali assolutamente non in linea sia con le aspettative di carriera, a livello di inquadramento, sia retributivo (sua diretta conseguenza).

Analizzando quanto la Banca prescrive nel “mansionario” (nota di servizio 106/2009 del 27/8), relativamente al ruolo, si evince come il fortunato collega prescelto più che un normale lavoratore, con caratteristiche personali sicuramente consoni a ricoprire tale mansione, debba essere dotato di capacità “paranormali” per poter regolarmente far fronte a quanto previsto.

Le statistiche e le comunicazioni che, da tempo e con cadenza costante, pervengono alle filiali dove si rilevano le alte percentuali di “arretrati” nelle revisione delle pratiche di fido e del calcolo dei “rating” scaduti, la lentezza dei tempi – che va ben oltre le medie segnalate – di risposta ai clienti, la difficoltà nel seguire in modo adeguato il “credito problematico” (entrato prepotentemente a far parte degli “incubi” notturni dei colleghi S.B.), con continui monitoraggi sugli interventi richiesti e sempre con tempistiche stringenti, ben rappresentano la chiara dimostrazione di “deficit” nella quale vivono tutti i giorni i colleghi.

Per non aggiungere, altresì, le difficoltà degli stessi nel fronteggiare le ormai abituali risposte negative o drasticamente penalizzanti per i clienti (ma anche per gli “impieghi”), relativamente alle proposte creditizie, che pervengono da alcuni dei deliberanti d’Area, in aperto contrasto con gli evidenti messaggi di apertura lanciati anche in occasione dell’ultima campagna pubblicitaria (con spot che imperversano su tutti i canali nazionali), che sicuramente – viste le innumerevoli segnalazioni pervenute dalle Filiali anche della nostra Area- ha “toccato” l’opinione pubblica ma che, purtroppo, si scontra inevitabilmente con la realtà dei fatti, delle procedure, dei rating e delle decisioni creditizie che ben si discostano dall’essere “vicini” ai sogni degli italiani. Per non parlare poi dei “misfatti” derivanti ancora dalla migrazione (incredibile, ma vero!), vedi il recente caso del percepimento di commissioni sul servizio remote derivante dalla ricontrattualizzazione che ha portato, nelle filiali, ad una “valanga” di “reclami” da parte dei clienti.

A queste criticità si sommano quelle concernenti l’assistenza predisposta dalla Banca che denota “falle” di larga portata. Il servizio Help Desk Crediti dal quale emergono comprovati tempi di attesa/risposta indefinibile che, in alcuni casi, arrivano a più giorni ed in altri con evidenti problemi nelle soluzioni proposte dai colleghi referenti, con le difficoltà esistenti nel reperimento di normative, circolari, manuali complessi d’interpretazione ed voluminosi, si rifanno ancora a procedure diverse a seconda della “rete” di provenienza, nella “confusione” più totale. E questo ancor più aggravato dai contesti normativi di riferimento, come ad esempio, le recenti disposizioni in materia di “antiriciclaggio”, che comportano, per tutti i colleghi, importanti responsabilità con possibili pericoli di sanzioni e/o provvedimenti disciplinari (!).

Per finire, in alcuni casi, all'assistenza degli Specialisti di Area che, spesso, si limitano alla consulenza puramente teorica o al rimando alla normativa prevista.

Il quadro esposto, sufficientemente dettagliato, è ulteriormente appesantito dall'evoluzione continua ed incessante delle norme, delle regole, delle variazioni procedurali, che i colleghi non riescono ad apprendere, in considerazione dell'assoluta mancanza di tempo per la formazione personale. A questo proposito riteniamo sia necessario provvedere ad interventi formativi in aula e con interlocutori competenti per argomenti importanti quali l'antiriciclaggio, le operazioni bancarie con società e le procedure con le quali, quotidianamente, i gestori si devono confrontare.

Che cosa ha fatto la Banca in questi anni? Ebbene la Banca ha risposto a queste difficoltà dei gestori Small Business, già emerse e segnalate da tempo dal Sindacato e più di una volta riconosciute anche dai Gestori del Servizio Personale, con l'ennesima riorganizzazione delle Filiali, dove – invece – sono presenti tante “novità”, nuovi ruoli, ma per quanto riguarda il comparto Small Business un “nulla da segnalare” all'orizzonte.

L'ultimo aiuto effettivo, troppo presto “dimesso”, sulla quale la Banca dovrebbe tornare a riflettere, è stato quello del Back Office Crediti che solleverebbe certamente i colleghi gestori, per lo meno, dalla complessività delle richieste e delle interrogazioni previste nell'istruttoria delle pratiche creditizie.

Oltre a questo si deve ripensare seriamente alla possibilità di dare un concreto aiuto, ad esempio, delegando la parte puramente amministrativa ad altro collega presente in filiale che, invece, rappresenta (contrariamente a quello che dovrebbero essere i principali compiti dei gestori S.B.) l'incombenza maggiore.

L'incremento dei colleghi dell'Help Desk Crediti e la possibilità di richieste “scritte” (ora non possibili) potrebbero certamente migliorare la soluzione dei problemi dei colleghi.

Solo così la Banca potrà contare effettivamente su un ruolo “proattivo”, commercialmente parlando, e di gestione creditizia altamente produttiva ed efficace, in particolar modo nella gestione del “credito problematico”.

Sappiamo, a questo proposito, dell'esistenza di un “Progetto Small Business” che sarà lanciato, anche nella nostra Area, nei prossimi giorni.

La speranza, l'ennesima, è che questo ultimo non sia un progetto meramente di natura commerciale ma che risulti modificativo, in particolar modo, per quanto riguarda le incombenze di natura amministrativa, e che possa ridare (se mai l'hanno avuta...) ai colleghi preposti al ruolo quella “tranquillità”, se così si può definire la possibilità di far bene il proprio lavoro, e quella capacità di gestione del rischio creditizio che oggi risultano “chimere”.

Sperando, naturalmente, che non si avveri quanto enfatizzato da un eminente rappresentante della Banca (in una mega-convention al DatchForum di Assago, nel novembre 2007), le cui tante belle parole (accolte da scroscianti applausi della platea) e relative promesse, si sono disperse nel vento o, ancor peggio, nella nebbia della Padania.

“Dulcis in fundo” ribadiamo anche la attuale “confusione” della normativa in materia di facoltà creditizie, sia in fase di concessione creditizia sia di gestione, che non deve essere in nessun modo, per l'azienda uno “scaricarsi” delle proprie responsabilità a danno del gestore o il fare affidamento (come sempre) nella “buona volontà” del lavoratore per garantire l'ordinaria operatività delle filiali, in particolar modo del servizio di sportello.

*Si rendono pertanto necessarie, e diremo quasi essenziali, da parte della Banca, **lettere d'incarico**, di delega di facoltà creditizie (sia in fase di concessione che di gestione), indicazioni scritte (e non, come usa ora, verbali) su quali siano le facoltà operative (ad esempio in caso di sconfinamenti di sportello in mancanza del direttore) e/o di rappresentanza dei colleghi gestori. Serve “chiarezza”, ad esempio, su quanto indicato nella recente circolare in materia di “sostituzione del direttore” che, spesse volte, interessano da vicino molti gestori Small Business.*

Siamo certi che, dalla recente compilazione dei questionari inviati dalla Banca ai Direttori e ai gestori Small Business delle Filiali, siano emerse tutte le criticità, e sono veramente numerose, presenti nel comparto e che, in breve, abbiamo voluto rappresentare a fronte delle numerose segnalazioni da parte dei colleghi interessati.

E' tempo, quindi, che la Banca dia una risposta concreta e risolutiva delle problematiche presenti, che restituisca finalmente ai colleghi quell'importanza che hanno nella struttura organizzativa e commerciale delle nostre Filiali.