



## DIARIO DI UN DISASTRO

IL mondo ormai è chiaro cambia velocemente, anzi sembra non avere nemmeno più una forma definita ma è una materia plastica che si adatta alle situazioni; **le conseguenze però quelle una forma ce l'hanno, evidente, permeante e molto spesso devastante sulla qualità e il benessere delle persone che impotenti le subiscono. E le persone coinvolte a vario titolo sono molte, andiamo a vedere cosa, come e chi.**

**La banca nella nostra regione in questi ultimi mesi ha adattato la sua "forma e organizzazione al suo intero":** abbiamo adottato una nuova piattaforma informatica (i cui effetti li avevamo già illustrati in un precedente volantino), è cambiata l'organizzazione della struttura di governo con la costituzione delle direzioni regionali e la riorganizzazione di Aree/Banche e Mercati, si modificano/nascono le figure professionali e i loro contenuti, da ultimo si sono conformate le Banche del Territorio inglobando le filiali (rete e imprese) di Intesa Sanpaolo. Vedete che se si guarda solo alla "forma" tutto ha una sua lineare semplicità di scontata conseguenza logica ma **andiamo a vedere "come" questo è avvenuto, puntiamo lo sguardo come da un satellite per poi "zummare" sulle filiali.**

La costituzione della Direzione regionale, di cui nei fatti ancora non si vedono i risultati concreti complessivi (l'utilità), ha conseguentemente provocato l'implosione di Aree e in particolare dei Mercati per effetto dell'accorciamento della "catena di comando". **Il risultato, ad oggi, è che le filiali (ad oggi immutate) sono rimaste prive delle "figure di supporto" (i vari specialisti per intenderci) e sono completamente allo sbando, nessuno sa più a chi chiedere e a volte che cosa chiedere, il tutto all'interno del recente cambiamento procedurale e del contemporaneo cambiamento di modalità operative complessive** (Carisbo non dispone della stessa organizzazione di Intesa Sanpaolo ma per molte cose dipende dalla capogruppo e rappresenta un passaggio funzionale ulteriore). **Tutto questo mentre anche le figure professionali cambiano (almeno sul computer perché nei fatti tutti continuano a fare esattamente quello che fanno da anni) generando ulteriore "caos" e interruzione di percorsi professionali. La riportafogliazione con l'utilizzo del criterio "cliente equivalente" non rappresenta l'effettiva operatività necessaria per gestire i "clienti veri" che anche se non hanno AFI si rivolgono ai lavoratori quotidianamente in filiale. Tale criterio va sicuramente rivisto in quanto impraticabile nell'operatività concreta con relativo ripristino dei percorsi. Il benessere lavorativo, la professionalità, il servizio alla clientela si svolge in questo contesto e quanto scritto potrebbe bastare per un intervento tempestivo di "qualcuno", rimaniamo sul generico in quanto non è ben chiaro chi fa che cosa, ma per ora non si vede nessuno.**

**E i lavoratori? E si perché all'interno di tutto questo caos ci sono proprio loro, che infaticabili cercano di riportare l'ordine con la loro professionalità (spesso negata), con la loro esperienza (che si tenta di cancellare cambiando una scritta al computer), con la loro dedizione al cliente (che purtroppo frequentemente addebita loro quanto sta accadendo al sistema finanziario mondiale) e con la loro testarda voglia di "ordine", "certezza", "chiarezza", "trasparenza di regole chiare" caratteristiche indispensabili per l'ambiente in cui si sviluppa l'attività finanziaria. Guardiamoli uno per uno.**

Gli ex responsabili/specialisti delle Aree/mercati etc. sono da mesi in attesa di una collocazione sia professionale, in molti casi anche geografica; in attesa di una risposta continuano a svolgere il proprio lavoro nel comprensibile, dal punto di vista umano ma non dell'organizzazione del lavoro, disorientamento che ha conseguenza diretta sul loro operato ma anche su quello di tutti quei lavoratori in cui era stato coltivato il "germe" dell'aspettativa di un avanzamento professionale o del suo mantenimento e che ora se lo vedono svanire per effetto del riposizionamento di figure professionali che vengono "smantellate" e per cui c'è la necessità di un ricollocamento, peccato che le aspettative fossero state alimentate in entrambi, vi ricordate la famosa "carota"? qui ce n'è una per due e lascia molti che hanno lavorato bene, molto e a lungo con la bocca asciutta, nel "caos", fermi un giro (ma siamo sicuri che sia la prima volta e non l'ennesima di ennesime riorganizzazioni? Queste cose smontano...). **Lasciano senza riferimento le figure di filiale in mancanza di un piano formativo adeguato, di un help desk funzionale (a volte ci si accontenterebbe che rispondesse al telefono e che non fosse più smarrito dei lavoratori stessi), di procedure informatiche adeguate (più avanti ne parliamo), di un organizzazione/gestione degli eventi efficiente. Nel caos.** Ma "zummiamo ancora di più e andiamo in filiale.

Ci avviciniamo ad un "assistente operativo" che per i numeri della filiale, per una lettera di incarico consegnata e per competenze dovrebbe essere "responsabile del modulo famiglie" e che è alle prese con telefonate di clienti infuriati in quanto è certo che nel caos nessuno ha provveduto a far partire una procedura ponte per sposare il vecchio CAB e ABI (quello in intesa Sanpaolo) con quello nuovo (acquisito in Carisbo) e i bonifici non partono dalle varie banche che provano a spedirceli, tra l'altro siamo in prossimità del 27...stipendi, rate di mutuo etc. tutto bloccato. Titoli di cui non si sa più nulla, persi nel caos. Telefonate senza fine con risposte senza soluzioni farebbero arrendere chiunque, ma noi scriviamo, cresce l'ansia dell'ignoto; l'incertezza del nulla: "ma io che sono assistente alla clientela ma faccio un lavoro da responsabile modulo famiglie, devo fare queste cose e quindi me la devo prendere perché non riesco a risolvere il problema o non è un mio compito e se la devono prendere gli altri con me perché lo faccio e se è così chi lo devo fare? **Di nuovo il caos e una disperata ricerca di regole: vogliamo un mansionario (per sapere chi fa cosa), vogliamo sapere come si fa (fate funzionare l'help desk visto che avete accorciato la catena di comando ed emanate circolari chiare e non mail), con chi si fa (ma non esistono più quei bei manuali dove c'era scritto: si usa quel messaggio, si usano questi testi, si autorizza così e se proprio non ce la fai chiama il numero e dall'altra parte qualcuno rispondeva magari molto sintetico ma competente, sicuro, certo, senza ombra di dubbio. Il "mondo" puoi anche farlo cambiare ma occorre sapere come fare!**

Il cassiere è alle prese con una carta flash sparita letteralmente dal suo controllo (dal venerdì al lunedì) l'unica soluzione è che il cliente se la gestisca con lo sportello bancomat (peccato che la cliente ottantenne non ne voglia proprio sapere e l'unica alternativa è uscire in strada con lei e farle l'operazione al bancomat anziché dal terminale). **La circolarità c'è, peccato che sia "cieca".** C'è fila e ci avviciniamo al "gestore famiglia", è letteralmente assalito da un cliente che vuole chiudere il conto perché in una sola volta: gli abbiamo detto che non ha pagato la rata di mutuo (per effetto del cambio delle coordinate bancarie); che non avrà più una carta multifunzione e lui voleva quella, inoltre come se non bastasse voleva fare una surroga ma il suo mutuo è cartolarizzato, occorre fare un messaggio per farsi fare i conteggi e ci vorranno giorni dove prima bastava schiacciare un tasto. Nel frattempo il cliente non inveisce più, calmato dalla nostra professionalità ma scuote la testa, noi nel caos ci siamo ma lui non ne vuol proprio sapere di esserci trascinato.

Andiamo verso la zona dei gestori Small e Personal; il primo sta leggendo una nota sulle "piccole difficoltà informatiche" dovute alla migration da cui apprende che deve calcolare con la calcolatrice la competenza di una pratica. Nel frattempo sono arrivati i tabulati con i budget di filiale, alcune filiali hanno dei risultati da

raggiungere “palesamente assurdi” (importi 100 volte superiori a quelli di filiali di pari grado), viene segnalata l’anomalia alla Pianificazione e Controllo ma da mesi nessuno riesce a correggere il dato, il numero continua ad essere mostruosamente irraggiungibile (l’accordo prevede l’assegnazione di budget irraggiungibili, quel dato è talmente irraggiungibile da essere surreale).

Ci rimaneva il centro imprese, qui non c’è stato bisogno nemmeno di entrare che ci mettono in mano una segnalazione di ABC da cui si evincono problemi sulle carte di credito, l’Emilia Romagna non è in elenco, diciamo noi, è vero ci rispondono, ma entro il 010609 dobbiamo sostituire tutte le carte di credito Intesa Sanpaolo con carte Carisbo e sono numeri incredibili da gestire, se arrivano tutti all’ultimo momento sarà il caos (questa parola l’avevamo già sentita). Potremmo continuare oltre ma pensiamo che basti, perché il caos può essere illimitato ma la nostra mentre oltre una certa misura di caos si “perde”.

**CHIEDIAMO CHE QUALCUNO SI FACCIA CARICO DI GESTIRE IL CAMBIAMENTO DELLA “FORMA”, è vero che l’Azienda ha tra le sue prerogative quella di scegliere un modello organizzativo, si spera in base a delle logiche se non scientifiche almeno razionali, e le parti che lo compongono ma ha anche l’onere di fornire gli strumenti informatici adeguati, di calibrarne attentamente i tempi in modo che le procedure necessarie allo svolgimento del lavoro dialoghino tra loro, tra il prima e il dopo e tra le diverse entità della Banca del territorio; il cambiamento va accompagnato con una formazione d’aula adeguata e capillare. Se ci si accorge, e nessuno se n’è ancora accorto legga questo documento o vada a chiedere ai colleghi che avranno dovizia di particolari e anche tante volte validi suggerimenti per risolvere una volta per tutte le anomalie, che qualcosa nel processo di cambiamento non ha funzionato non si può lasciare tutto sulle spalle dei colleghi: rallentando il lavoro o impedendolo, elevando a dismisura i rischi operativi e le probabilità d’errore, serve una task force capace di correggere i disservizi e le disfunzioni operative, serve porre le banche del territorio, se è un modello in cui si crede, in grado di operare autonomamente o direttamente con uffici dedicati o mediante collegamento diretto ai servizi della capogruppo.**

**OCCORRE CHE IL CAOS SIA RISOLTO DA CHI L’HA CREATO E NON DA CHI LO SUBISCE, OCCORRE FARE IN FRETTA perché SI RISCHIA DI PERDERE OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO (in un momento già difficile di per sé), CLIENTELA (ne va della nostra occupazione), SALARIO (pur non condividendo il sistema incentivante è sempre una modalità di remunerazione che il collega ha a disposizione e in cui può mettersi in gioco) ma soprattutto SI RISCHIA CHE L’OPERATIVITÀ NON SIA CORRETTA (chiediamo che le disposizioni operative siano impartite tramite circolare e non tramite e mail).**

**Insomma FATECI USCIRE DAL CAOS!**

PARMA, 14 aprile 2009

**RSA FISAC CGIL**

**CARISBO**