



## Emergenza “SMALL BUSINESS” *...abbiamo finito di prenderci in giro?*

Il progetto “**Focus Small Business**” del marzo scorso pare essersi sciolto come neve al sole, rivelando tutta la sua fragilità non solo teorica, ma soprattutto operativa.

Le condizioni in cui la sua task force si è trovata a lavorare, hanno di fatto impedito una fattiva assistenza e risposte risolutive. I colleghi destinati a supportare le filiali infatti hanno dovuto operare per lo più a distanza, con frequente rimando all’ Help Desk Crediti. A ciò si sono aggiunte disfunzioni di natura operativo-amministrativa quali la necessità dei gestori di filiale di trasmettere la documentazione alle strutture dedicate e quella di ottemperare comunque in prima persona a fasi operative non demandabili altrove.

Il risultato complessivo dell’operazione, come evidenziato dai dati rilevati nei mesi scorsi, è stato un modesto abbattimento dell’arretrato e paradossalmente il moltiplicarsi delle aperture di istruttorie e l’incremento delle pratiche non completate.

I gestori small business si trovano oggi sempre più ad affrontare situazioni ormai datate e logore, aggravate dalla mancata assimilazione a più livelli delle logiche centrali che presidiano le attività creditizie sui tempi di lavorazione e sugli esiti delle delibere.

Subissati da incombenze di natura operativa, amministrativa e legale, i colleghi ogni giorno sono oggetto di continue richieste dai più svariati Uffici/Servizi della Banca circa l’applicazione o le risultanze di direttive e/o iniziative, che hanno tutte e sempre un carattere di priorità.

Si tratta spesso di sollecitazioni che non tengono in dovuta considerazione il fatto che in un momento quale quello attuale, di forte concorrenza con altri istituti che possono vantare processi più snelli e minori adempimenti burocratici, prioritario è fornire risposte tempestive alle esigenze della clientela.

Il “**drastico calo degli impieghi**”, cui l’Azienda stessa cerca di porre rimedio imponendo irraggiungibili budget, programmando (preferibilmente fuori orario di lavoro) riunioni di segmento, condite da inviti sprezzanti, parole colorite, toni autoritari se non addirittura minacciosi..., non deriva certo dalla mancanza di impegno dei colleghi, ma da una complessità gestionale che oltre ad ingessare l’attività, rende spesso impossibile l’erogazione del credito a chi non rientra nei parametri con cui viene analizzato il rischio.

Crediamo che questo Gruppo possa e debba più di altri dimostrare davvero attenzione al territorio, applicando criteri di analisi del merito creditizio che tengano conto di una crisi profonda dalla quale si esce solo con innovazione, ricerca e sviluppo, operando concretamente a fianco delle aziende per incentivare e facilitare i necessari investimenti.

**E’ tempo di fare qualcosa di concreto:** progetti che siano realmente efficaci e non solo funzionali a risultati commerciali di corto respiro, progetti che siano socialmente responsabili nei confronti del territorio e dei colleghi che operano come intermediari del credito.

I lavoratori sono i primi che vorrebbero poter raggiungere obiettivi ambiziosi, ma allo stesso tempo vorrebbero lavorare e conciliare il raggiungimento dei risultati reddituali su un orizzonte temporale congruo, con una strategia pluriennale di sviluppo e non solo su campagne istantanee, come il TIT agevolato e le predelibere, volte ad aggiustare precipitosamente conti e budget settoriali.

Per un cambiamento di rotta efficace sono necessari **miglioramenti nelle procedure**, minore **burocrazia**, ma soprattutto un **supporto concreto**, con **l'affiancamento ai gestori di altri colleghi di ausilio** (come da tempo viene fatto nei Centri Imprese dove vi sono anche addetti che si occupano dell'amministrativo), nonché **organici adeguati** alle innumerevoli attività richieste, in crescente aumento e cambiamento, stante un quadro normativo e gestionale strutturalmente complesso.

Probabilmente ci vuole meno di quanto si pensi, ne parlano tutti, tutti ne sono convinti, ma **NESSUNO si adopera**.

In assenza di interventi concreti che mettano i lavoratori in condizione di operare con la dovuta serenità e con gli strumenti necessari, le grandi campagne pubblicitarie e i roboanti proclami continueranno a stridere inevitabilmente con una realtà ben diversa.

Firenze, 4 novembre 2010

**I Coordinamenti RR.SS.AA.**

**Aree Firenze e Casse e Toscana e Umbria**