

## **AREA CALABRO LUCANA**

Ormai è evidente a tutti il fallimento del nuovo modello di Servizio:

Nelle Filiali Imprese, ridotte ovunque in condizioni di sovraffollamento da pollaio, i colleghi vivono situazioni di forte disagio, spesso non riuscendo più ad avere con la clientela stessa, nemmeno una banale conversazione telefonica, molti clienti hanno fatto calare drasticamente il lavoro con la nostra banca, nonostante fossero stati trasferiti con la promessa che sarebbero stati seguiti con maggiore professionalità, con una vergognosa lettera che sviliva le competenze di centinaia di Gestori Small Business, poi smentita dai fatti;

Nelle Filiali Personal i lavoratori non possono neppure fare le operazioni più banali ma devono rivolgersi continuamente ai colleghi dell'altra Filiale per servire i clienti, come se lavorare a compartimenti stagni fosse una conquista;

Nelle Filiali Retail le pressioni commerciali hanno raggiunto livelli esasperanti mai toccati prima e si è proceduto a tagli di gestori creando dei portafogli sovradimensionati e ingestibili.

Ovunque nella nostra Area si assiste a situazioni nelle quali in alcuni casi si è dimezzato il numero dei gestori a fronte dei clienti che rimangono uguali. Una filiale Imprese a 100 km di distanza può fare poco in certi casi e il risultato è la totale insoddisfazione dei clienti.

In tutto questo l'interlocuzione con l'ufficio del Personale, risulta sempre più difficoltosa, le risposte che ci giungono sono sempre più vaghe e tendenzialmente volte al mero "prendere tempo", per poi non rispondere affatto; Non si riesce più nemmeno a venire incontro alle esigenze di quei colleghi che da sempre si sono messi in gioco, e che chiedono solo di poter svolgere il loro lavoro al meglio, magari anche dando disponibilità a spostarsi. Per non dire di quanti, indirizzati forzatamente a un altro percorso professionale, non hanno avuto un'adeguata formazione...

Abbiamo filiali nelle quali il credito problematico necessita di una figura a tempo pieno che però non esiste negli organici: la responsabilità di tali situazioni permane in capo a Direttori e Gestori che contemporaneamente vengono continuamente umiliati e torchiati per produrre risultati di budget asfissianti. Ma quante polizette bisogna vendere per recuperare gli accantonamenti di un solo incaglio grosso che viene trascurato per mancanza di tempo?

Le filiali estese continuano ad arrancare e la confusione regna sovrana tra i clienti che nelle piazze più grandi non sanno a che ora trovano aperto cosa e a che ora trovano il loro gestore di riferimento.

In contesti difficili come il nostro avere gestori che si alternano con frequenze ormai misurabili in hertz più che in anni è destabilizzante per i clienti che vogliono avere a che fare con le stesse persone sia quando si tratta di gestire il proprio denaro che la propria azienda.

In tutto questo, non si vogliono neppure dare i giusti riconoscimenti economici a chi permette agli azionisti di portare a casa i dividendi, dimenticando che i dividendi possono arrivare solo se c'è un clima positivo (anche le mucche fanno più latte se trattate bene) e se dietro alla ricerca dei dividendi ci sia una strategia a medio e lungo termine che oggi non vediamo.

Occorre fermare questa situazione di declino. E' necessario che questa azienda si metta all'ascolto delle istanze dei lavoratori che siano direttori, gestori o assistenti alla clientela. E' necessario che si guardi ai livelli di servizio non con strumenti assurdi quali il mystery shopping ma mettendosi per una volta dalla parte dei clienti e non delle agenzie americane che, saranno brave nella teoria, ma che non hanno idea delle realtà complesse dei nostri territori.