

TUTTO BELLO, TUTTO PERFETTO

E' di qualche giorno fa il messaggio dei vertici aziendali con il quale viene  riconosciuta grande enfasi all'integrazione ISP UBI: peccato che la realtà vissuta veramente dai colleghi e dai clienti sia completamente diversa dalla visione dal management.

L'integrazione ha sicuramente visto la buona volontà di tutti, ma di sicuro il risultato ottenuto è stato poco soddisfacente, per organizzazione e qualità: integrare fisicamente e logisticamente mondi diversi, aggiungendo alle normali difficoltà dei processi integrativi, quelle proprie del momento pandemico, non poteva certo esprimere i risultati descritti : lo si sarebbe dovuto considerare e prevedere.

Se è stato possibile avviare e gestire il processo sicuramente lo si deve solo all'abnegazione del personale, che dimostra, senza averne conseguente adeguato merito e riconoscimento, di compensare sempre più le lacune aziendali.

Territori abbandonati: senza stewart, (in alcune filiali sostituiti grazie all'inventiva del direttore), in altre , invece, file di clienti indisciplinati e non governati, ai limiti delle risse per gli accessi alla filiale; affiancamenti che stridono con le regole Covid: come fare addestramento al bancomat, o alla cassa, o anche ai gestori rispettando le regole di distanza di almeno un metro? Promiscuità di operatori presenti nelle filiali, per gli adeguamenti dei locali, senza considerare la necessita di tutela e sicurezza con igienizzazioni prima delle aperture?

Di certo aldilà delle convinzioni, la Banca non ha certamente espresso immagine di adeguato presidio e gestione: non si è dimostrata grande, presente e vicina così come si definisce.

Cosa dire poi dell'asset agribusiness? Colleghi destinati ai nuovi ruoli non tutti muniti di adeguata motivazione ed esperienza: non tutti ancora assegnati all'organizzazione che invece, per i volumi e per la mission strategica, deve assicurare prontezza di risposte e di assistenza alla clientela primaria chiamata a gestire, pensando che le " pillole" formative post assegnazione possano ritenersi

sufficienti a ricoprire il ruolo adeguatamente.

E' come se si pretendesse dalla sera alla mattina che una persona, per esempio, italiana possa tranquillamente conversare in tedesco .

Abbiamo tutti grande nostalgia della Banca in cui lavoravamo, quella delle integrazioni del passato, in cui i punti operativi da integrare vedevano affiancamenti fisici dedicati ad opera delle migliori risorse che accompagnavano l'integrazione normativa e procedurale, assicurando ai colleghi formazione concreta, serenità lavorativa e traguardavano i clienti con sicurezza nel nuovo mondo operativo. Oggi invece si è scelto l'affiancamento da remoto, salvo poi rimproverare i colleghi in tutoraggio, per non dedicarsi agli obiettivi commerciali e distrarsi con la formazione a distanza!

Cosa dire poi sulla strategia aziendale di attribuire ai direttori portafogli di clienti, non attribuibili a risorse che non ci sono, per continuare a negare il deficit di personale esistente; salvo poi di fatto farli gestire ai colleghi presenti: sempre maggiore e sempre più diffuso lo stress da lavoro insostenibile.

La situazione è prossima a esplodere; anche in termini di salute dei lavoratori con le conseguenze che ne deriveranno e che non saranno diversamente interpretabili.

La vera integrazione non si realizza con le parole: servono i fatti!

Intesa Sanpaolo - RSA Reggio Calabria

Reggio Calabria, 19.4.2021