

TORINO: PER CERTE COSE CI VUOLE “TESTA”

Siamo arrivati al punto di rottura, o più realisticamente l'abbiamo appena superato.



In economia aziendale raggiungere e superare il punto di pareggio tra costi e ricavi è preceduto da analisi strategiche e azioni correttive di recupero, come ci può ben insegnare il nostro Direttore Regionale di Piemonte Liguria e Valle d'Aosta, più volte definitosi “uomo di impresa”. Invece è proprio lui a dare il colpo di grazia alla sopportazione dei colleghi.

Per colleghi si intendono i gestori, i direttori di filiale, i direttori di area e i molti appartenenti alle strutture di Direzione che hanno avuto pochi giorni fa occasione di ascoltare le sue parole.

La dedizione, l'etica professionale, la sensibilità ai bisogni del cliente sono i fattori che, sino ad ora, hanno garantito l'attività di filiale.

Sia chiaro, la nostra Direzione Regionale ha tolto quell'ultimo velo posticcio al re, ora più nudo che mai: durante l'emergenza COVID-19 (emergenza che è ancora in corso, ricordiamocelo!) non è stata in grado di supportare il lavoro dei colleghi e definire con chiarezza le priorità offrendo soluzioni adeguate. Si fa avanti solo ora, con atteggiamenti e toni non accettabili, perché preoccupata dell'immagine aziendale e del dato relativo alla soddisfazione della clientela che, incredibile a dirsi (ma solo per i nostri vertici), è nettamente in calo.

Come se non bastasse, assistiamo alla vecchia cara tecnica di scaricare le responsabilità su

coloro che il lavoro lo svolgono sul serio, tra le difficoltà quotidiane e i cambiamenti normativi ed organizzativi, tra clienti inferociti o anche solo disorientati, che cercano nella loro banca un punto di riferimento per le proprie esigenze.

Ed ecco la lync ai direttori per ribadire quanto sia importante tenere in ordine la filiale e fondamentale rispondere al telefono, non ricordando che quest'ultimo fosse uno dei punti che come OO.SS abbiamo evidenziato in occasione dell'incontro annuale: o si parla con il cliente che si ha di fronte riservandogli la necessaria attenzione oppure si risponde continuamente al telefono rendendo meno incisiva la nostra consulenza fisica. Peraltro la scelta - appena trapelata - di ripristinare il servizio di cassa solo su appuntamento non potrà che incrementare esponenzialmente questo problema: **più la coperta è corta più la si tira e più si strappa.**

Forse queste nostre dichiarazioni non sono state recepite e ci troveremo nuovamente di fronte alla vecchia regola in cui ci sentiremo dire "c'è stato un problema di comunicazione".

Per fortuna alcuni direttori non si sono prestati al gioco irrispettoso di mortificare i colleghi costringendoli a trovare soluzioni impossibili.

Sminuire i problemi, le difficoltà organizzative, la carenza di organico, perché non si è in grado (o non si vuole) trovare una soluzione, facendo leva sulla sensibilità e sul senso di inadeguatezza delle persone, è un mestiere fin troppo consolidato ai vertici della nella nostra azienda.

Ma stupirsi della degenerazione dei problemi annunciata e delle ricadute sulla clientela (il cui "bene" riveste sicuramente maggior interesse che non quello dei colleghi), pretendendo di ottenere soluzioni da chi le sta chiedendo costruttivamente da tempo, è assolutamente inaccettabile.

La soluzione dei problemi non sarà possibile senza un ripensamento degli organici: come Organizzazioni Sindacali di questo territorio (che non ha beneficiato delle banche venete, che non ha visto una significativa razionalizzazione della rete distributiva, che vede la più alta percentuale di adesione all'esodo su territorio nazionale) sono anni che segnaliamo il problema della carenza di personale.

Non accetteremo più il rimprovero dai toni da caserma, proprio di chi non ha reale consapevolezza della complessità dei problemi e del periodo che stiamo vivendo: **senza un**

cambio di direzione, utilizzeremo tutti gli strumenti messi a disposizione dalla contrattazione aziendale.

[qui il documento in pdf](#)