



NEL SEGNO DEI DIRITTI CARICHI DI LAVORO +
DISORGANIZZAZIONE =
PESANTEZZA

Troppi i controlli a carico di Gestori, Titolari e Responsabili con procedure e processi che non aiutano.

La recente indagine IMR ha evidenziato diverse criticità rispetto agli assetti organizzativi aziendali, in particolare sul fatto che gli strumenti dell'azienda non permettono di rispondere in modo efficace alle aspettative dei clienti, interni ed esterni. Si tratta di aspetti che incidono molto anche sulla qualità della vita lavorativa.

Trattandosi di una indagine si potrebbe anche essere indotti a pensare che non è così, che si tratta di un percepito in relazione ai continui processi di trasformazione in atto. Per questo abbiamo voluto approfondire andando a raccogliere direttamente dai colleghi alcuni esempi che consentano di comprendere meglio la fondatezza di queste opinioni.

Partiamo dalla recente circolare sull'emissione Prestiti Obbligazionari Crédit Agricole Italia che di per sé evidenzia un problema annoso che sottolineiamo da tempo, ovvero che troppo spesso viene scaricato a valle l'onere di controlli senza un adeguato supporto procedurale. Tra l'altro questo avviene in una situazione di carenza di organico, con ritmi e carichi di lavoro già fin troppo intensi.

In questo caso, riprendendo l'indicazione fornita dalla circolare, il controllo di concentrazione non è gestito automaticamente in fase di erogazione della consulenza dalla procedura PFP, ma deve essere eseguito dal Gestore con l'ausilio di un Tool (foglio excel) per eseguire il calcolo sulla concentrazione in carico alla singola posizione.

Pertanto, per una semplice collocazione di un prestito obbligazionario, il gestore deve:

1. Verificare la presenza di ulteriori strumenti obbligazionari
2. Verificare il rispetto delle soglie sopra indicate mediante l'utilizzo del "Tool per il calcolo del limite di concentrazione" (tenendo conto anche di tutte le altre operazioni che costituiscono la raccomandazione).
3. Eseguire la stampa dell'esito del controllo effettuato.

Il modulo poi dovrà essere siglato dal responsabile dell'unità operativa, una sigla che presuppone la verifica della correttezza e assume l'onere della responsabilità.

Purtroppo sempre più spesso vengono proposte implementazioni scaricando sulla struttura i controlli, avevamo già segnalato in precedenza in occasione delle modifiche in tema di Organi Deliberanti Minimi (ODM) che le stesse erano state rese operative prima ancora di aggiornare la procedura.

E questo in una situazione in cui, andando sulla figura dei responsabili, si somma a una imponente attività di controllo in relazione al loro ruolo:

- verifica sconfini; autorizzazioni di sportello; verifica tabulati; estero, stampa listino e bonifici; monitoraggio sospesi di filiale; gestione applicativo del personale; controllo rate mutuo; deroghe on line, anche più volte al giorno; assegni sospesi, a cui si aggiungono le verifiche periodiche di COF (verifica di cassa, estero, bancomat, sospesi, ecc.....), tutte le verifiche e le scadenze inerenti la sicurezza con verifiche mensili su porte, visibilità accessi, impianto illuminazione di emergenza, ecc.... per arrivare alla prova di evacuazione da fare una volta all'anno.

Ma non fermiamoci qui, sempre a loro si aggiunge poi l'enorme quantità di controlli relativi alla normativa antiriciclaggio, le operazioni scartate giornalmente, gli "inattesi" ossia con una prima richiesta ai Direttori di verifica e giustificazione di determinate operazioni dei clienti e andando all'ambito del "Gianos3D" e quindi alla valutazione dei rischi alti. Poi si arriva all'attività connessa alle segnalazioni AUI e alle adeguate verifiche da sistemare. **Sono attività che comportano una specifica attenzione sul profilo del cliente, attività non banale e che comporta un notevole dispendio di tempo.**

Va anche ricordato che **la funzione relativa ai controlli come si sa non è delegabile ad altri e persino, troppo spesso nelle filiali, manca una figura anche solo di supporto al Direttore** avendo normalmente portafogliato tutti i colleghi e quindi avendo orientato la loro attività a massimizzare la funzione commerciale senza lasciare margini di delega sul funzionamento della filiale.

Peccato che di tutto questo non si trovi traccia nei messaggi che giornalmente vengono inviati, orientando tutta l'attività agli aspetti commerciali ignorando completamente questi aspetti che definiamo di tipo "amministrativo" e che invece hanno per la nostra attività una importanza fondamentale anche in termini reputazionali per l'azienda.

Prendendo spunto da quanto emerso nell'indagine IMR torniamo a sollecitare un aggiornamento delle procedure che possano essere di supporto ai colleghi che hanno ruoli e responsabilità, combinando la disponibilità nelle filiali di figure di supporto. **Tra l'altro su questo si sta probabilmente sprecando una occasione, visto che l'impostazione data al processo di ottimizzazione in corso (chiusura 130 filiali) sembra portare fuori dall'ambiente di filiale circa 140 colleghi che potrebbero invece restare in rete con funzioni di supporto.**

La materia dei **CONTROLLI** e delle **RESPONSABILITÀ** è giustamente attenzionata dai colleghi in quanto l'azienda è particolarmente attenta e puntuale nel chiedere il rispetto di tutte le normative interne ed esterne, che regolano il rapporto di lavoro e più in generale i rapporti tra dipendenti, azienda e clienti e aggiunge a questo una particolare attenzione anche rispetto ad eventuali lamentele della clientela chiedendone prontamente riscontro.

Purtroppo la stessa attenzione non pare essere posta da molti corpi intermedi che avrebbero anche la funzione di garantire il rispetto della normativa ed essere di supporto in tal senso e che, invece, sono sempre attentissimi a porre in essere quelle pressioni commerciali che vanno a volte a mettere a repentaglio la qualità del lavoro (un esempio su tutti COME ELUDERE LA TAGLIOLA MIFID COSTI BENEFICI ma ne abbiamo un campionario numerosissimo...).

A questo proposito va ricordato a tutti che **nessun collega ha mai avuto ripercussioni disciplinari di qualsiasi genere per non aver raggiunto il budget, mentre sono molte, e in alcuni casi anche gravi, quelle per non aver rispettato leggi e regole.**

Per ritornare all'indagine IMR, sono emersi due nuovi elementi non certo inaspettati: Insoddisfazione nella popolazione della fascia 30/39 anni ed un diffuso senso di fatica. Due segnali che non si possono di certo ignorare e che sottolineano ancora una volta che occorre trovare sin da subito soluzioni efficaci per migliorare il benessere lavorativo. Due segnali che si

sommano agli altri che ad ogni indagine ciclicamente emergono e che, nonostante le manifeste intenzioni, sono ancora lontani dal trovare una soluzione.

I delegati della FISAC sono come sempre a disposizione per supportare e sostenere i colleghi che dovessero avere problematiche in relazione a queste attività.

**SEGRETERIA O.d.C. FISAC-CGIL
Gruppo bancario Crédit Agricole Italia**