L’ultima rilevazione dell’**indagine IMR** (Indice de Mise en Responsabilitè), oltre ad evidenziare una diffusa insoddisfazione a svolgere il proprio lavoro nella fascia di popolazione 30/39 anni, ha ufficializzato quanto da tempo stiamo segnalando all’azienda, ovvero che **i colleghi di rete lamentano uno scarso profilo organizzativo che porta a svolgere una molteplicità di attività, tutte indicate come “prioritarie” con un forte senso di fatica, che reclamano maggior supporto e maggior indirizzo nelle attività distinguendo effettivamente quelle prioritarie dalle altre**.

In fase di esposizione dei dati consultivi dell’indagine, **la Dirigenza ci ha citato questi riscontri rimandando ad una riflessione tesa a ridurre il personale amministrativo a beneficio del personale operativo di filiale.**

Eppure la realtà, nonostante i buoni propositi annunciati sembra andare ancora una volta in direzione “ostinata e contraria”.

Per capire, da pochissimo l’azienda ha lanciato un prodotto di mutuo a condizioni molto vantaggiose. Il prodotto ha avuto un grande riscontro da parte della clientela, e fino a qui ne siamo tutti contenti sia per l’immagine aziendale che per i volumi commerciali.

Purtroppo la parte positiva finisce qui, perché l’organizzazione aziendale si è dimostrata assolutamente impreparata a gestire il flusso delle richieste, e, anche a distanza di giorni, invece di cercare di rafforzare le strutture operative che gestiscono l’iter del prodotto (Tool Mutui) la soluzione prospettata è stata quella di chiedere alle filiali di farsi carico anche della fase di istruttoria, filiali che spesso poi si trovano a gestirne anche la fase di delibera.

Ovvero, in una situazione certificata di eccessivo appesantimento della rete, l’unica soluzione è di appesantirla ancora di più creando un ”ingorgo” di carichi di lavoro.

Nell’’ordine, le filiali incontrano il cliente , istruiscono la pratica (senza avere ricevuto particolare formazione in proposito), spesso la deliberano… cosa manca ??

Purtroppo non manca il crescendo di lamentele da parte della clientela visto il dilatarsi dei tempi per l’istruttoria.

Non basta: queste potenziali (ma non troppo) lamentele potrebbero poi scaricarsi anche sull’indice IRC e così si sarebbe completata la frittata. Magari poi un domani, magari a fine settembre quando le operazioni saranno da portare a rogito ed i ritardi potranno essere persino più evidenti, qualcuno istruirà il solito processo alle filiali domandando “*ma come mai avete ricevuto giudizi poco lusinghieri sul vostro operato ????*”

Ci risulta che da parte di molti colleghi ci sia stato il tentativo di far presente che non ci sono le condizioni operative per questa gestione dei processi organizzativi ed anche a volte la preparazione tecnica necessaria ad istruire in modo corretto le pratiche. Eppure guai sottolineare che si aggiunge un ulteriore sacrificio a chi di sacrifici riempie le proprie giornate perché non manca chi, a fronte delle giuste lamentele dei colleghi, non riesce a fare altro che alzare persino i toni.

Ovviamente il tutto si somma alle altre “priorità”, alcune che diamo per scontate ovvero lo stimolo dell’azione commerciale nel settore finanziario, altre che emergono di volta in volta come da ultimo la necessità di un recupero delle adeguate verifiche in arretrato.

In attesa della prossima emergenza ribadiamo che non è questo il modo di procedere, che occorre un ascolto attento alle esigenze della nostra rete commerciale, evitando di rimandarci alla prossima dell’indagine IMR (Indice de Mise en Responsabilitè) per ascoltare nuovamente dei buoni propositi che sono destinati, a quanto sembra, a restare tali.