COME PER GLI ICEBERG, IL GROSSO DEL LAVORO E' INVISIBILE AI PIU'

Il significato etimologico di invisibile è ciò che riguarda il puro spirito, l'incorporeo, ciò che non si manifesta materialmente.

Sentiamo spesso parlare di "lavoro invisibile" ed appare strano richiamare questo concetto nel nostro settore che è strettamente regolato in termini di mansioni.

Eppure in questi anni in cui la nostra attività si è sempre più evoluta sotto l'aspetto commerciale, privilegiando i risultati, si sta perdendo la concezione di una attività che mantiene salde le sue radici amministrative, in termini di controlli dovuti sia alle esigenze interne delle aziende che alle normative di settore in materia di Antiriciclaggio, Ivass, Sicurezza sul Lavoro ecc….

Attività che sembrano non essere percepite, immateriali, ben misurabili ma nella realtà non misurate.

Al fine di creare consapevolezza come FISAC abbiamo pensato di fare un punto richiamando in particolare il ruolo dei Titolari di Filiale, cercando di farne un, seppure incompleto, riepilogo delle attività che a nostro avviso ***sembra non vengano correttamente percepite come carico di lavoro e responsabilità.***

Attività amministrative giornaliere: Controllo e gestione degli sconfini accentrati, Autorizzazioni di sportello, verifica dei Tabulati, Sapa (disposizioni singole e distinte), regolarità degli assegni versati, bonifici, estero, Gianos (antiriciclaggio inattesi, profili di rischio, usura), controllo rate mutuo la cui gestione impone di caricare la singola evidenza, deroghe online anche più volte al giorno, assegni sospesi, accentrate anomale, autorizzazioni HR, coordinamento dei colleghi ……

A ciò si deve aggiungere la moltitudine di mail che quotidianamente "intasano" la posta sia da parte aziendale che dei clienti, necessitando un monitoraggio costante sia della mail personale che della casella di filiale.

Mensilmente la gestione dei passaggi a probabili incagli, schede d'ausilio-usura-inattesi, verifica garanzie e gestione sofferenze con relativo carico/inoltro documenti in piattaforma EPC, oltre ai controlli di eventuali sospesi e, in quanto preposto, dell'intera materia della sicurezza, con completamento dei registri, senza dimenticare la verifica della regolarità della trasparenza…

Trimestramelmente: controlli Cof

Poi, seppure **con cadenza semestrale**, la verifica dei dormienti con una specifica procedura.

Per alcune di queste attività la responsabilità in capo al responsabile di filiale è personale e spesso penale.

Questo è il lavoro che a nostro avviso viene considerato "invisibile"

Poi a ciò si aggiungono (non si sostituiscono, si aggiungono):

- le riunioni (call, plenarie) a cui si è ripetitivamente convocati, persino più volte nella stessa settimana.
- le direttive commerciali a ritmo incessante,
- la relazione con il cliente,
- il Now Desk, la gestione degli appuntamenti e del successivo incontro,

- le campagne,
- gli esiti,
- il recupero delle telefonate perse,
- visite esterne di sviluppo in azienda e privati.

E, "*last but not least*", arrivano tutte le situazioni che nascono tempo per tempo, la carenza di organico, i malfunzionamenti, le emergenze ….e soprattutto le numerose e continue mail delle varie Funzioni Aziendali ognuna delle quali riveste carattere di urgenza con scadenze perentorie che che si sovrappongono o accavallano con l'organizzazione, l'operatività e gli obbiettivi della filiale.

Ma dopo tutto ciò l'attività del Responsabile di Filiale diventa *VISIBILE*?

Sembrerebbe di no, perché, a questo punto, arriva chi persiste ad appesantire la quotidianità, già ampiamente complessa, avanzando richieste di reportistica giornaliera consuntiva e previsionale sui dati commerciali.

Richieste di dati che, come già evidenziato da parte aziendale, sarebbero facilmente disponibili, consultabili da procedure interne "*con un semplice clic*"**.**

Poi, per sancire ***l'invisibilità lavoro*** dei titolari, quando si procede ad erogare il cosiddetto "sistema premiante" in sostituzione "*dell'incentivante"* i titolari, a volte, restano esclusi…..

A fronte di una complessità lavorativa che la FISAC e le altre OOSS rappresentano puntualmente, l'azienda ha messo in atto interventi normativi:

- ha invitato chi riveste ruoli commerciali a utilizzare al meglio i dati a disposizione evitando richieste di reportistica con dati e informazioni già disponibili, fornendo invece un attento supporto e un puntuale allineamento sugli avanzamenti, sempre in ottica di valorizzazione dello spirito di squadra e di miglioramento del lavoro di tutti.
- ha normato una corretta gestione delle riunioni, limitate nel numero, convocate con adeguato preavviso, contenute nei tempi, evidenziando ordine del giorno e obiettivi dell'incontro.

Purtroppo come abbiamo riportato precedentemente queste avvertenze normative sembrano sfuggire.

Per tale motivo abbiamo pensato di scrivere queste poche righe, per rendere visibile quello che sembra essere invisibile, per reclamare almeno il rispetto delle previsioni aziendali che, seppure non risolutive, purtroppo risultano troppo spesso inascoltate da chi ritiene di essere superiore persino ad una normativa di gruppo.