



By: [Benjamin Watson](#) - CC BY 2.0

Siamo sotto costante - e non benevola - osservazione da più parti: BCE, Bankitalia, Borsa, Magistratura e media. Sopportiamo il peso di pressioni commerciali esasperate ed esasperanti, nella difficoltà di mantenere intatto il rapporto di fiducia con la clientela. **Nonostante le condizioni avverse, la professionalità e l'altissimo senso di responsabilità dei lavoratori tengono a galla questa Banca e costituiscono le uniche leve in grado di risollevarne le sorti.**

**Mercoledì 12 abbiamo incontrato la Direzione locale alla presenza del Capo Area** che, rispetto all'impatto dello stress test sul nostro territorio, ci ha rassegnato un quadro complessivo di tenuta. Ma, mentre ci ha sottolineato la "vivacità" della Rete commerciale che "fa la sua parte", ci ha nel contempo evidenziato che l'introduzione di rigorosi criteri europei di valutazione della qualità dei crediti (Aqr), uniti alla mole di crediti deteriorati presenti nella Banca, costituiscono un elemento negativo che si riverbererà sulle trimestrali di bilancio. Infatti, mentre scriviamo, apprendiamo che siamo al decimo trimestre consecutivo in rosso per complessivi 1,15 miliardi di perdita, a fronte dei primi 9 mesi dell'esercizio 2014 per effetto di rettifiche di valore sui crediti

**La storia è nota: la redditività prodotta viene puntualmente vanificata dalla pessima qualità dei nostri crediti, molti dei quali in corso di riferimento a contenzioso.** Questo buco nero del credito deteriorato, che ha origini remote, è un flagello tutt'altro che risolto.

Nonostante il riassetto del settore Credito e Qualità, permangono le difficoltà di implementazione del nuovo modello. La Rete fatica a recepire il supporto - laddove esercitato - perché continuamente sollecitata alla produzione commerciale. **Si tratterebbe di centrare gli obiettivi commerciali e presidiare la qualità del credito nel rispetto delle persone e del loro lavoro, non di far prevalere sempre e comunque la filiera commerciale sulle filiere del credito e delle risorse umane. Non è una gara, dovrebbe essere una sinergia, una buona idea di organizzazione del lavoro.**

Invece ci è purtroppo chiaro perché gli impegni presi dalla locale Direzione per ricondurre isteriche sollecitazioni commerciali a frequenze, modi e toni più normali non ha prodotto i risultati sperati. La logica di battere il tempo, primeggiare nella classifica, dividere i lavoratori tra "persone che si fanno un cuore così e altre che lavorano senza aumentare il passo o la produttività pro-capite", tradisce la condivisione di un approccio competitivo ed aggressivo che ha scarsa considerazione dei lavoratori e che riduce il lavoro a pura merce.

**Noi restiamo del parere che lavorare costantemente sotto pressione, con pochi riferimenti e molta indefinitezza, così come lavorare nel malcontento e nella generale insoddisfazione, non favorisca la produttività. Restiamo del parere che fare retorici appelli al senso di responsabilità dei lavoratori quando il management non è in grado di dare per primo il buon esempio non possa funzionare a lungo. Restiamo del parere che i sacrifici vadano condivisi ed equamente ripartiti e che sia indegno da parte del top management farsi aumentare gli appannaggi in totale assenza di risultati positivi dopo quasi un triennio di gestione.**

Questa Azienda dimostra di non avere nessuna idea di quello che succederà con le uscite nel Fondo di Solidarietà di oltre 1300 lavoratori e del loro bagaglio di competenze e professionalità. **Nella nostra area usciranno 154 risorse, di cui 98 dalla rete, 29 dall'area territoriale, 10 dal dor, 5 dalle dtm e 12 dai centri specialistici. Usciranno anche una decina di colleghi che hanno fatto domanda di trasferimento e i vincitori delle selezioni interne.** Mentre Widiba è salpata verso un luminoso futuro e nel mondo Private si assumono - pescando dal mercato con logiche mercenarie che non ci sono mai appartenute, avendo sempre perseguito la

crescita e valorizzazione professionale interna - i 100 private bankers previsti dal Piano Industriale, che succede nel mondo normale?

Succede che le 154 uscite - trattandosi tecnicamente di esuberi - secondo l'azienda non sarebbero da sostituire. **Poiché gli esuberi sono dichiarati ma non sono reali, se si vuole garantire l'apertura delle filiali, bisognerà invece provvedere.** I bacini da cui attingere le sostituzioni sono rappresentati dalla imminente chiusura degli sportelli (da cui recupereremo - sulla carta - 22 risorse nella Lombardia Ovest) e dalla **revisione dei modelli di servizio**, che in questi giorni e nonostante l'informativa resa alle nostre Segreterie di coordinamento sia ancora lacunosa ed incompleta, sta calando nelle filiali con molta riservatezza ed incertezza.

**La Direzione, che sta oltretutto operando decine di avvicendamenti, non ha inteso dire nulla al riguardo e neppure ascoltare le nostre osservazioni, rinviandoci alla conclusione degli incontri senesi. Peccato che nel frattempo molto sia già in corso di realizzazione.** I gestori lower affluent (con clientela portafogliata, max 500 clienti) diventeranno specialisti di relazione value (con competenze affluent ma senza clientela portafogliata, max 750 clienti). Dunque per il seguimiento di 1500 clienti ora ci vogliono 3 lower affluent e dopo ci vorranno 2 specialisti di relazione value. **Prendi 2 e lavora per 3. Pure demansionato.** E i clienti abituati ad avere un gestore dedicato si sentiranno più gratificati da un seguimiento massivo?

**Queste le ricette, indigeste e del tutto insufficienti a fronteggiare una situazione esplosiva.** Non basterà revocare le ferie, spalmare più lavoro su meno addetti, costringere tutti ad improvvisarsi cassieri, ricercare la disponibilità alle sostituzioni tra filiali, spronare alla massima produttività anche in dispregio delle regole perché tanto "ti copro io". Qui nessuno copre nessuno e lo vediamo dalle contestazioni disciplinari che fioccano.

**Qui ognuno deve essere responsabile di se stesso, lavorando come si deve e come ancora si può, anche trovando la forza di dire no a richieste palesemente sbagliate, da chiunque provengano.**

**Ci sono regole che l'Azienda deve rispettare e, grazie alle vostre segnalazioni ed ai nostri interventi, alcune storture sono state sanate. C'è molto terreno da riguadagnare e non sarà una passeggiata. Diversamente, è bene sapere che ci sono ancora margini di peggioramento.**

Milano, 13 novembre 2014 LA SEGRETERIA