



## Fabi - First/Cisl- Fisac/Cgil - Uilca - Unisin Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa

### **Riportafogliazione: proprio non ci siamo! Ennesima prova di incapacità organizzativa**

Il piano **Trasform 2019** prevede, tra le tante disposizioni di efficientamento, una nuova ripartizione della clientela e, com'era già avvenuto in ambito Corporate, lo scorso 6 novembre ha avuto luogo una nuova portafogliazione anche per la clientela Privati e Business. A prescindere dal discutibile momento scelto, il fine anno, questa redistribuzione avrebbe dovuto ridurre al minimo la parte cosiddetta "indivisa", con l'obiettivo d'implementare il presidio e la gestione di un maggior numero di posizioni da parte degli addetti.

Sulla carta l'intenzione era lodevole. Un'adeguata assistenza ed un efficace modello di servizio generano una reciproca soddisfazione sia della clientela sia della banca. Al momento della ripartizione della clientela business qualcosa, però, non ha funzionato: i colleghi gestori di portafoglio si sono ritrovati improvvisamente ad affrontare importanti problematiche trovandosi in carico un alto numero di nuovi nuclei, assegnati secondo criteri che sono risultati essere oscuri ai più.

Questa la cronaca di un disastro annunciato:

- **Non si è seguito il criterio della localizzazione geografica.** La sede di alcune posizioni è distante addirittura decine di chilometri dal proprio CPI.
- **Apparentemente non è stato seguito il criterio di rischiosità della posizione.** Per intenderci, sono state girate posizioni per le quali l'iter per l'incaglio e la sofferenza erano ad un passo dalla conclusione, creando di fatto un mero danno per il conto economico del gestore coinvolto e per l'azienda.
- **Non sono state diffuse tempestivamente note operative adatte a gestire la *vacatio*.** Dalla data della nuova portafogliazione sono trascorsi ben dieci giorni prima dell'invio della circolare che regolava il passaggio. Nel frattempo molti gestori si sono trovati a prendere decisioni improcrastinabili (ad esempio pagamenti di assegni) su posizioni a loro del tutto sconosciute, avendo come unica guida il buon senso e i suggerimenti del collega cedente o della filiale di provenienza.
- **Non è stato fissato un criterio uniforme per la gestione del post portafogliazione (cd portafogliazione *a freddo*).** Moltissimi gestori si sono resi immediatamente conto che c'era qualcosa che era "girato male" ed hanno tempestivamente segnalato le situazioni critiche. Da parte delle aree competenti non ci sono state indicazioni univoche (è probabile che gli stessi Area Manager non avessero ricevuto istruzioni specifiche). Ancora una volta è stato

lasciato tutto al buon senso dei colleghi, ed in una grande Azienda come la nostra ciò non dovrebbe accadere.

- **Il 4 dicembre u.s. è terminato il periodo di *vacatio* ed è cominciato l'iter della "consegna dei rischi"**. Ancora una volta i colleghi si sono trovati, e si trovano tuttora, di fronte a problemi enormi, primo fra tutti la difficoltà di reperimento dei fascicoli, del controllo amministrativo e della presenza della contrattualistica. Sono questioni ormai note a tutti, ma anche in questo caso l'azienda ha affidato la gestione (purtroppo ci dobbiamo ripetere) solamente al buon senso dei colleghi.
- **In moltissime strutture mancano addirittura gli spazi e gli armadi in cui riporre i fascicoli.** Tra l'altro i documenti, tra chiusure, fusioni, trasferimenti di sede hanno fatto dei lunghissimi viaggi e dobbiamo cominciare a stupirci del fatto che lo smarrimento sia ancora un'eccezione. Come spesso avviene, alla fine in molti saranno di fatto costretti a prendere in carico delle posizioni "al buio", nella speranza di non dover, in futuro, rispondere di eventuali anomalie gestionali o della difformità della contrattualistica.
- **Le pressioni commerciali, nonostante questi problemi, non sono diminuite.** I colleghi coinvolti non sono stati sollevati dalle pressanti richieste di raggiungimento degli obiettivi (in alcuni casi neanche quantificati esattamente), quindi finiscono per trovarsi in una situazione di notevole stress che espone, tra l'altro, a maggiori rischi professionali.
- **A queste carenze e ritardi di tipo organizzativo e gestionale va aggiunta una ulteriore responsabilità relativa all'antiriciclaggio** che dal 16 ottobre è passata sulle spalle del Consulente. Se in una condizione normale questa decisione può rispondere al concetto di responsabilità complessiva sul cliente, quando il tutto avviene, oltre che senza la dovuta formazione, in piena riportafogliazione, il rischio di errori da parte del gestore diventa esponenziale.

*Sono indispensabili una maggiore chiarezza sui metodi che sono stati utilizzati per la ripartizione della clientela, una chiara linea di condotta per tutte le Region e le aree commerciali per la gestione delle problematiche conseguenti e **soprattutto processi che siano a prova di errore e non forieri di inevitabili contestazioni.** In questi ultimi tempi abbiamo registrato un aumento delle contestazioni di carattere disciplinare e, se le modalità di lavoro rimarranno le attuali, temiamo che il numero dei richiami non potrà far altro che aumentare. **Di fatto si sta seminando per un rigoglioso ed inaccettabile fiorire di provvedimenti disciplinari.***

Milano, 19 dicembre 2017

**Fabi - First/Cisl- Fisac/Cgil - Uilca - Unisin  
Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa**