



Rappresentanze Sindacali Aziendali Cassa di Risparmio di Cesena

CRC: IL BUCO

Abbiamo preso visione della mail che produciamo in allegato, inviata dal commerciale lo scorso 16 maggio.

Per farla breve, di fatto l'ideona che sarebbe venuta per dare a tutti quella spinta e quella motivazione commerciale che evidentemente sembra manchi nonostante i risultati conseguiti nel primo trimestre, è quella di trasformare tutti i dipendenti CRC in gestori. Nella mail infatti si dice che non sarà più necessario monitorare le campagne (argomento su cui magari torneremo in seguito) in quanto tutta la clientela sarà suddivisa fra tutto il personale di filiale, per cui, quando la suddivisione sarà operativa, ognuno dei colleghi di filiale avrà i propri CDG (ovvero i propri clienti) da contattare ogni qualvolta si parte con una iniziativa sui prodotti.

Fantastico !!! Ma come mai nessuno ci aveva pensato prima ??? Forse perché, di fatto, questa iniziativa trasformando tutti i colleghi in potenziali gestori (non viene esplicitata nessuna esclusione riguardo agli argomenti da trattare con il cliente) comporta che ogni dipendente dovrà trasformarsi in un consulente a 360 gradi, avere una formazione ampia e specifica, avere anche abilitazione Ivass e, prossimamente Esma ? Sarà forse perché, avendo ancora personale che viene trasferito da una filiale all'altra poi si dovrebbe anche ragionare sul processo per prendere in carico il portafoglio ??? Sarà forse perché una decisione di questo tipo contrasta fortemente con l'attuale modello organizzativo della nostra banca, con le attuali disposizioni e regolamenti che la banca stessa si è data??

Sarà forse perché quando è stata portafogliata la clientela agli attuali gestori occorreva consentire loro di staccarsi dalle noiose incombenze quotidiane quali ad esempio aprire una cassa, lavorare del portafoglio, istruire affidamenti, chiamare la clientela che sconfinava, gestire gli anticipi, seguire la contabilità, seguire il rischio anche facendo quelle noiose revisioni degli affidamenti in scadenza, seguire le adeguate verifiche, l'anatocismo e magari, nei ritagli di tempo, anche ricordarsi che esiste ancora una normativa antiriciclaggio che, tra l'altro è argomento soggetto a specifiche sanzioni per tutti, dipendenti ed azienda ?? E che quindi, se tutti quanti hanno un loro portafoglio clienti da seguire come ci si spartisce quella che, volente o nolente, resta la normale attività di una banca ??

Ma lo sanno i promotori dell'iniziativa che oggi, tra l'altro con le assenze per la fruizione delle giornate di solidarietà che sono ancora al minimo, nelle filiali dei territori di Cesena, Forlì, Faenza, Ravenna, Lugo, e zone periferiche, non abbiamo neppure un cassiere da mandare nel caso a qualcuno venisse un raffreddore?

Potremmo continuare, ma andiamo al sodo. Noi abbiamo appreso di questo solo in seguito alla mail inviata ed abbiamo immediatamente interessato l'azienda in termini informali per chiedere di rivedere questi "buoni propositi". Abbiamo informalmente preavvisato che questo modo di procedere con disposizioni via mail che modificano morfologicamente la struttura aziendale non è rispettoso, a nostro avviso, del Contratto, dei regolamenti, della legge e nemmeno delle disposizioni interne aziendali.

Tanto per capirci, se l'azienda conferma questa sua volontà, messa in atto senza nessun confronto, a nostro avviso dovremmo impugnarla e chiedere il rispetto delle previsioni contrattuali. Inoltre, avendo questa semplice disposizione la capacità di confliggere con le norme ed i regolamenti dovremmo segnalarla formalmente a partire dagli organi di controllo aziendali, quali l'Organismo di sorveglianza, Whistleblowing e Compliance. Successivamente, siccome **porre in atto una portafogliazione del cliente in modo scomposto, senza avere adeguatamente predisposto un processo di formazione per tutti gli addetti interessati a nostro avviso equivarrebbe ad esporre la clientela non ad una attività di consulenza ma a**

comportamenti commercialmente letali, atti a produrre potenzialmente gli stessi effetti in termini di "risparmio tradito" già oggetto di denuncia da parte dell'opinione pubblica, saremmo costretti a procedere anche con segnalazioni a Bankitalia e Consob, richiamando nel contempo le segnalazioni già fatte agli organismi interni aziendali. (a questo proposito segnaliamo che l'introduzione della normativa Esma va in direzione completamente opposta introducendo e rafforzando il concetto di una forma di consulenza maggiormente qualificata alla clientela). Ancora, dovremmo chiedere l'intervento di Bankitalia per una verifica se, indirizzando tutta la struttura ad operare solo sugli aspetti commerciali, in contrasto con i processi ed i modelli operativi, questo non possa comportare un notevole allentamento nel tema dei controlli e contribuire a ripristinare una situazione di difficoltà per l'intera azienda.

Di fatto, per riassumere, la conferma di un percorso di questo tipo espone i colleghi e l'azienda al rischio di pesanti sanzioni.

..... LA TOPPA

(detto popolare padovano: Xe pèso el tacòn del buso)

Non sappiamo se siano state le nostre rimostranze verbali, ma nella giornata di giovedì è arrivata una successiva mail di precisazioni in proposito. Peccato che il contenuto della mail non solo non sia soddisfacente ma di fatto, ribadendo che il modello è quello di assegnare i CDG dei clienti suddividendoli fra i colleghi, assegna ai Titolari di filiale la responsabilità organizzativa in proposito.

Non ci resta che continuare nel nostro percorso e invitare tutti i Titolari a non procedere assegnando CDG dei clienti ai colleghi in quanto, se dovessimo esserne messi a conoscenza dovremmo citare i singoli casi nelle lettere che procederemo a fare. Consapevoli che non sono certo i Titolari i fautori di questo processo è nostra intenzione non coinvolgerli minimamente e per questo, visto che la mail sembra demandare a loro ogni decisione in proposito, attuando a nostro avviso il famoso processo dello "scaricabarile", li invitiamo a non procedere.

Repetita Juvant ???

Lo abbiamo già detto e lo ripetiamo, siamo tutti coscienti che dobbiamo cercare di sviluppare la nostra attività, migliorare il nostro conto economico, ma non possiamo per questo ignorare chi siamo, ignorare che nel quotidiano noi trattiamo di un materiale sensibile che si chiama "risparmio" che nel nostro paese gode persino di una tutela costituzionale. Non dobbiamo dimenticare che tutta la nostra organizzazione nel rapporto con il cliente deve dimostrare di essere estremamente professionale, senza improvvisarci oggi cassieri e domani consulenti. Per questo abbiamo invitato l'azienda ad un immediato passo indietro ricordando i recenti disastri creati in tema di "risparmio tradito" proprio a causa di una esasperazione commerciale nel rapporto con la clientela.

Questo modo di procedere ci sembra ripercorrere gli stessi errori della dirigenza precedente, questo modo di "fare di tutta tutta l'erba un fascio" per cui, a fronte magari di situazioni in cui l'azione commerciale non produce i risultati attesi si invia lo stesso messaggio a tutta la struttura invece di affrontare le singole situazioni in affiancamento per produrre un processo di crescita. Lo dicevamo allora lo ridiciamo oggi, non serve trattare tutti allo stesso modo, non serve fare sentire tutti incapaci, ma partire dagli OTTIMI RISULTATI che la struttura ha prodotto nel primo trimestre per ribadire che è interesse di tutti consolidare il trend, dimostrare che non si tratta di un fuoco di paglia, distinguendo fra chi in questo ha maggiori o minori potenzialità. Non serve colpire nel mucchio, è lo stesso atteggiamento di cui accusavamo la dirigenza precedente e, visti gli esiti nefasti per tutti, invitiamo chi oggi ha l'onore e l'onere di condurre la nostra azienda a non ripetere gli stessi errori.

Da parte nostra come Organizzazioni Sindacali ribadiamo la nostra disponibilità, immediata e continua, a incontrarci anche solo per valutare insieme se iniziative di questo tipo possono avere delle difficoltà di percorso, vorremmo evitare di rincorrere le decisioni aziendali dovendo poi aprire una serie di ricorsi, sia contrattuali che extra contrattuali, come sopra descritti, che certamente non fanno l'interesse di nessuno.

Cesena, 19 maggio 2017
