

Corsi e Ricorsi

COME ERAVAMO. Non è una citazione cinematografica ma la netta sensazione di un ritorno al passato in casa Crédit Agricole DR Centro Sud.

In un Pilotage delle scorse settimane, alcuni Responsabili di Filiale sono stati informati che - *a causa della forte compressione operativa della Unit Mutui* - la madre di tutte le soluzioni individuata dalla DR era stata quella di tornare al passato. Molte Filiali della DR, a causa della PROMO sui mutui che, per il terzo anno, stanno generando problemi organizzativi a collo di bottiglia su tutta la filiera fino alla stipula, saranno costrette all'ennesimo sacrificio che in questo caso è quello di tornare ad istruire le pratiche di mutuo.

Peccato che tutto questo si cala nell'inferno dantesco di Unità operative costantemente sotto organico e sempre più oberate da pastoie burocratiche e amministrative che condizionano fortemente i risultati commerciali dei gestori family i quali passano le giornate, insieme agli altri, a rispondere al telefono (guai a non farlo), ad assistere la clientela in Filiale, a convocarla per le kyc, a proporre prodotti, ad esitare campagne e a cercare infine, a Banca chiusa e spesso oltre l'orario lavorativo, di districarsi tra le complicazioni che i troppi interlocutori generano per ogni operazione. Nel fare tutto ciò, debbono anche ritagliarsi degli spazi per adempiere alle molteplici richieste di report, molte delle quali avanzate in spregio degli Accordi sulle Politiche Commerciali.

Nel ricordare che la Responsabilità di una pratica di fido, come da policy creditizia aziendale, è del Proponente, e NON come comunemente si pensa del deliberante, non possiamo che rammaricarci della circostanza che l'Azienda ha voluto plasmare un modello di gestore/venditore privo di competenze specifiche in materia di valutazione del '**Merito Creditizio**' e del '**Rischio Operativo**', di conoscenze giuridiche approfondite e di procedure dedicate.

Quindi ora il disagio dei gestori family, ai quali di punto in bianco è stato sostanzialmente detto "INDIETRO TUTTA!!" è notevole e si somma agli altri sopra descritti. Le Unit sono state concepite per alleggerire operatività in filiale e quindi per permettere ai gestori di concentrarsi sul commerciale. Se ora aumenta l'impegno operativo a parità di orario e di organico, i budget assegnati rimarranno gli stessi??

Siamo costretti a tornare in argomento sul tema delle **Pressioni Commerciali** perché osserviamo che, evidentemente, il rispetto delle normative in materia, peraltro divenute parte integrante del CCNL vigente, in questa Banca vengono sistematicamente disattese.

Sono quotidiane le call one to one con i malcapitati gestori, con toni, parole e indicazioni operative che sovente arrivano a mortificare la professionalità di operatori competenti e capaci come i Premium della nostra DR ai quali “suggeriscono” operazioni di finanza creativa volte a rimodellare portafogli per trovare il modo di far sottoscrivere ai (malcapitati) clienti prodotti a maggior redditività...e ovviamente non si sta parlando di redditività dei clienti.

Guai a cercare di far capire a questi “professori” che i clienti, tosati come pecore, alla fine se ne vanno. Che importa? Tanto tra un anno nessuno sarà più al proprio posto e chi arriva dovrà ricostruire – con crescente fatica - un rapporto con la clientela che dovrebbe essere di reciproca fiducia e trasparenza.

Molti gestori soffrono questa compressione e sempre più spesso si rivolgono non soltanto a noi ma a strutture mediche che permettano di gestire lo stress lavoro correlato che questa modalità fa ricadere su di loro.

Sono gli esiti dell’assurdità di un Modello di Servizio che mette al centro il prodotto, sempre lo stesso prodotto, per tutti i clienti e non il CLIENTE.

Vogliamo che, come quotidianamente sbandierato, siano effettivamente i clienti al centro del nostro mondo, nel rispetto delle loro necessità e con la consapevolezza che esiste un prodotto giusto per ciascuno di loro e per ciascuna delle loro esigenze ed è necessario fornire al Gestore il tempo e gli strumenti per individuare, nel rispetto delle normative MIFID, le soluzioni personalizzate per ognuno di loro nella consapevolezza che è possibile creare marginalità senza tradire la fiducia che essi ripongono nella nostra importante istituzione.

La nostra raison d’être è identica a quella dell’Azienda pubblicata su numerosi suoi documenti: **‘Agire ogni giorno nell’interesse dei clienti e della società’**.

Se ne ricordino tutti coloro che sistematicamente e giornalmente veicolano acriticamente concetti, di cui sovente non comprendono neppure il significato e le conseguenze, a dispetto degli ideali della nostra Azienda.

**Uilca Crédit Agricole Italia
RSA Roma**