

## Parliamo di Corporate

Con lo scopo di seguire in maniera specifica la fascia di clientela comprendente aziende con fatturato non inferiore a 2,5 Milioni di Euro, onde permettere alla Banca una gestione specialistica efficace e soddisfacente per tale importante target di clientela, nel 2002 venivano istituiti dall'azienda i Centri Corporate il cui personale era inizialmente costituito da un preciso numero di Gestori e di Addetti.

### La funzione del Gestore era prettamente quella di:

- seguire il cliente a scopi commerciali, favorita in tal senso da un processo operativo che si caratterizzava per l'assenza di adempimenti amministrativi che intralciassero le visite presso le aziende già clienti o da acquisire come tali;
- disponibilità di vetture aziendali per le visite;
- istruttoria delle pratiche a carico del Nucleo Istruttoria Fidi;
- processi di autorizzazione veloci tramite fax o telefono.

Tale modulo operativo permetteva un lavoro abbastanza fluido e la raggiungibilità degli obiettivi commerciali fissati dall'azienda.

Ma, quando tutto sembrava funzionare al meglio, nel Luglio 2004 entrò in vigore la **PEF** (pratica elettronica di fido), grazie alla quale ogni pratica non veniva più istruita dal NIF, bensì dal Gestore Corporate supportato da un Addetto dedicato completamente al suo gruppo di clienti.

Apparentemente ciò sembrò un passo in avanti, ma in realtà non fu così in quanto l'istruttoria di una pratica di fido, come tutte le risorse che hanno esperienza di crediti sanno, consiste in un lavoro delicato e complesso che va svolto da uffici all'uopo dedicati, non raggiungibili in alcun modo dai clienti, in cui gruppi di lavoro composti da risorse scelte e specializzate operano indisturbate e concentrate in un lavoro di analisi, studio e approfondimento che costituisce ineludibile preludio al tanto conclamato processo di garanzia della qualità del credito.

Ma non bastava ancora, infatti nell'autunno 2004 è arrivata la **PEG** (pratica elettronica di gestione) che ha il nobile scopo di migliorare la qualità del credito, ma comporta per il Gestore Corporate un ulteriore aggravio di incombenze quali la compilazione a video di una vera e propria pratica di fido con istruttoria, dati di bilancio, commento sulle diverse anomalie, commento riepilogativo delle anomalie, proposta di mantenimento in gestione ordinaria o meno della pratica, etc.

E finalmente "*dulcis in fundo*", è arrivata nel Marzo 2005 la procedura **AUTORIZZ**, che se da un lato permette al Gestore di procedere allo storno di partite prive di provvista senza utilizzo del fax imponendo la condivisione di tale attività con i Direttori Corporate (alcuni dei quali sedicenti esperti "commerciali" però sempre pronti a puntare il dito sui Gestori con toni accusatori e denigranti), dall'altro lato inchioda definitivamente il Gestore alla sedia del proprio ufficio impedendogli di svolgere mansioni prettamente commerciali che la Banca, a quanto sembra solo a parole, considera prioritarie.

Attualmente gli uffici dei Gestori Corporate e dei loro Addetti assomigliano sempre più a dei "call center" sollecitati ad interloquire da decine e decine di telefonate provenienti dalle Filiali e dalla clientela; inoltre in caso di assenza o malattia dell'unico Addetto Corporate di riferimento il Gestore non è più in grado di rispondere in tempi ragionevoli a tali istanze.

E in assenza del Gestore?

Ebbene, la Direzione Centrale ha previsto la delega all'Addetto (se presente), in quanto quest'ultimo **deve soltanto** operare in PRICE, supportare il gestore in PEG, rispondere al telefono, inviare fax ed E-mail, predisporre il perfezionamento di delibere, istruire pratiche in PEF, etc.; tutte attività per cui probabilmente qualche sapiente genio dell'ultimissima generazione, giunto in Direzione Centrale appena discussa la tesi di laurea, avrà calcolato precisi quanto improbabili tempi cronometrati con l'orologio posto sulla propria scrivania.

**Ricapitolando nei Centri Corporate non è più possibile operare per le principali finalità per cui erano stati istituiti e le risorse in essi impiegate soffrono oggi per i seguenti motivi:**

- impedimento di attività tese allo sviluppo commerciale per lo svolgimento dei tanti adempimenti amministrativi connessi alla vita del rapporto fiduciario;
- carichi di lavoro pro-capite eccessivi, immobilizzati specialmente nel caso che l'addetto sia assente per ferie o malattia;
- l'onere e la responsabilità di costruire e mantenere un rapporto professionale di stima e fiducia adeguato alle aspettative della clientela senza avere alle spalle un supporto adeguato della Direzione;
- onerosa gestione dei rapporti con processi autorizzativi rigidi che coinvolgono Gestore, Direttore Corporate, Vice Direttore, Direttore Polo Crediti, Area Crediti e Filiali;
- complessa modalità di fruizione delle vetture aziendali per le visite ai clienti.

Tutto ciò grava sui Gestori e Addetti in presenza di budget "ambiziosi" e "condivisi" (da chi ?), che appaiono spesso da subito non raggiungibili permettendo alla Direzione della Banca un futuro risparmio economico in premi incentivanti non erogati e destinabile all'organizzazione di qualche faraonica "convention" inutile o alla concessione di premi di consolazione distribuiti secondo criteri misteriosi nonché di alcune elemosine riservate, in un impeto di carità, a pochi eletti.

La FABI non può condividere tale "modus vivendi" che reca danno alla professionalità delle risorse interessate ed alla spinta commerciale più volte enunciata dagli alti vertici aziendali.

A tal proposito la FABI ha inviato una lettera alla Banca contenente la richiesta formale di un incontro per trattare sia l'attuale condizione delle risorse impegnate nei Centri Corporate che le criticità generate da un sistema incentivante non trasparente ed iniquo.

PS. Quanto costano all'azienda i vari Dirigenti "carpiti" ad altre Banche che, in poco tempo e dopo aver procurato molti danni, si dileguano in altri lidi?

A noi risulterebbe addirittura il doppio dei nostri Direttori di Sede!

**Sarebbe bene, che nelle "autocelebrative convention" non si parli di senso di appartenenza ma di senso di decenza!!!**