



Sindacato Autonomo

Segreteria di Coordinamento



SINDACATO ITALIANO LAVORATORI
CREDITO ENTI ASSIMILATI

www.silceagruppointesa.it

e-mail: silceaintesabci@virgilio.it

Il libro dei sogni

Considerazioni a margine della nota di servizio nr. 74 del 12/04/2005

Era ora.

Aspettavamo da tempo che venisse fornito il **mansionario** aggiornato.

Però ... però ... visto il tempo trascorso, ci si aspettava un qualcosa che affondasse le sue radici sulla *concreta operatività* del lavoro svolto e non su un **libro dei sogni** la cui conseguenza è l'impossibilità di applicare norme con continuità, pena gli impedimenti di ogni operatività.

A parte la girandola di nomi (*Base/Famiglie, Affari/Small Business*) vediamo perpetuarsi la distinzione, con i *Moduli*, tra dipendenti della stessa filiale e ci sorge il dubbio che gli estensori di tale nota di servizio non si ricordino **dell'apologo di Menenio Agrippa**.

"*Persegue*", "*Assicura*", "*Garantisce*" sono gli imperativi imposti ai dipendenti e se alcuni di essi sono talmente ovvi da cadere nella banalità ("*assicura un elevato livello qualitativo*") altri fanno sorgere inquietanti domande.

Cosa vuol significare, infatti "*Assicura ... il rispetto dei tempi*" ?

Quali "tempi" ? Quelli teorici o quelli reali per adempiere a tutte le incombenze ?

Sì, perché tra *privacy e trasparenza, patti chiari e ... amicizie lunghe*, gli **adempimenti burocratici**, imposti per accontentare questo e quello, portano ad un dilatarsi dei **tempi, incompatibili con le esigenze della clientela di ottenere risposte certe e rapide**.

E in questo dilatarsi non è estraneo l'**appesantimento dei passaggi deliberativi**, ognuno dei quali (magari anche per giustificare la propria funzione) ha qualcosa da suggerire e modificare.

E giacché ci siamo, come non citare la **formazione a distanza** (*e-learning*) bella, certo, utile ... forse, ma, visto che *a pensar male si farà peccato, ma spesso ci si azzecca*, guarda caso centrata su quegli aspetti che coinvolgono anche una potenziale **responsabilità penale del dipendente** (*privacy, antiriciclaggio*) al quale, dopo la "formazione a distanza" potrà sempre essere scaricata la responsabilità di eventuali errori il più delle volte causati dal tentativo di dare comunque operatività al rapporto con la clientela.

E allora crediamo che **invece di "legiferare" tramite "editti imperiali"**, sarebbe più concreto aprire un **tavolo di discussione, magari con la costituzioni di apposite commissioni di lavoro**, con i rappresentanti di chi quelle normative, deve applicare quotidianamente, per **coniugare al meglio le esigenze della Banca di avere certezze normative, soddisfazione della clientela e dei dipendenti di non vedersi scaricare addosso fiumi di parole** e, in ultima analisi, responsabilità anche penali.

In questo senso si impegnerà la **Segreteria di Coordinamento del SILCEA**, anche per **ridurre il quantitativo di circolari**, per un lavoro che porti a semplificare la produzione normativa e a **creare testi coordinati per le circolari che vengono modificate, parzialmente modificate e integrate**.

Milano, 19 aprile 2005

La Segreteria