



## Coordinamenti Territoriali Unicredit Banca Emilia Ovest - Emilia Est-Romagna

Bologna, 25 marzo 2010

# TRA URLA E METAFORE

Dalle testimonianze, raccolte fra i lavoratori convocati a Modena per il road-show del 16 marzo scorso, abbiamo appreso che sono state "urlate" le presunte difficoltà relative alla gestione della banca, utilizzando come termine di paragone la situazione di cui sono vittime i lavoratori dello stabilimento Fiat di Termini Imerese.

Sono state anche illustrate le nuove priorità nella relazione con i clienti, utilizzando citazioni e metafore a base di nutella, tigri e oroscopi cinesi. La Nutella, un prodotto che notoriamente piace, indicherebbe quanto e come il consulente deve piacere ai propri clienti; le tigri invece, in questo 2010 anno della tigre secondo l'oroscopo cinese, rappresenterebbero le cure materne verso i propri cuccioli. E' superfluo evidenziare che, per l'azienda, le tigri sono i consulenti e i cuccioli sono i clienti.

Negli interventi dei relatori, specie in quello del sig. Gabriele Piccini, i toni hanno prevaricato i contenuti, con l'effetto di rendere la forma e la sostanza dell'incontro ingiustificate e, in molti passaggi, inaccettabili.

Innanzitutto esprimiamo la nostra solidarietà a tutti i lavoratori di Termini Imerese (e alle loro famiglie) che hanno perso o rischiano il posto di lavoro, per gli effetti di una gravissima crisi che ha colpito il mondo economico e produttivo e di cui il sistema bancario porta pesanti responsabilità. Nelle parole del professor Stefano Zamagni, (Economia Politica presso l'Università di Bologna), la crisi viene definita come una "gigantesca ubriacatura dell'homo economicus".

Ci dobbiamo scusare noi con quei lavoratori, anche a nome del sig. Piccini, per come la loro rabbia e la loro disperazione siano state strumentalizzate a fini "rieducativi"?

Anche nel road show di UniCredit Banca non c'è stata traccia di alcuna ammissione di responsabilità da parte di coloro che hanno avuto un ruolo di primissimo piano nella scelta delle strategie aziendali e degli strumenti adottati.

Troviamo inaccettabile che nessuno abbia azzardato analisi profonde, coerenti, minimamente autocritiche. Al contrario, sono stati quegli stessi dirigenti i primi a rovesciare sui partecipanti, e a cascata sull'intera rete, tutte le criticità e le contraddizioni del presente.

Il lavoratore, fino a qualche riunione prima gratificato per i risultati ottenuti in obbedienza alle direttive di vendita, all'improvviso è stato ingiustamente catapultato sul banco degli imputati per colpa di strategie decise da altri.

Anche per questo siamo convinti che i messaggi, espliciti o subliminali, indirizzati ai lavoratori presenti non abbiano affatto raggiunto gli obiettivi motivazionali studiati a tavolino.

Da un lato si è auspicato il ritorno a fare banca secondo modelli e prodotti fino a ieri ripudiati, dall'altro la professionalità, svuotata della **capacità di ascoltare e rispettare le esigenze della clientela**, è stata svilita a pura "tecnica da piazzisti", mirata alla vendita dei soliti prodotti e al perseguimento ossessivo di una redditività a breve termine.

Il dipendente, qualsiasi mansione svolga, si trova tra l'incudine della soddisfazione del cliente e il martello delle pressioni aziendali.

Deve gestire le criticità in un contesto caratterizzato da carenza di organici, ordinarietà delle emergenze, pressioni commerciali sulle vendite, strategie incoerenti e contraddittorie.

In questo contesto di grande incertezza sul futuro della banca e alla vigilia di una riorganizzazione dai passaggi a dir poco preoccupanti e discutibili, lo stesso dipendente deve anche sorbirsi le urla di "incitamento" dell'Amministratore Delegato.

E' così che si pensa di recuperare la fiducia della clientela, gravemente compromessa dai comportamenti "allegri" del recente passato?

E' così che si vuole rendere più solida l'azienda e metterla al riparo dal rischio di future crisi?

La *Nutella* è buona, ma tutti sappiamo quanto possa diventare indigesta se mangiata in eccesso, e soprattutto se la si vuole somministrare a tutti i costi, senza cercare di capire quanto sia gradita al cliente.

E infine, proseguendo con l'altra metafora proposta: a nessuno tra i nostri responsabili viene in mente che i *tigrotti-clienti* possono anche morire sbranati per le cure inappropriate delle *tigri-banche*?

**Coordinamenti Territoriali Unicredit Banca  
Emilia Ovest - Emilia Est-Romagna**