

By: [DonkeyHotey](#) - [CC BY 2.0](#)

Anno nuovo, vita nuova. Ma non in quest'azienda. Il 2015 è iniziato così come si era chiuso il 2014: all'insegna della trascuratezza e della sciatteria. Ne sono sintomo evidente non solo la sporcizia delle filiali, gli arredi, le insegne più o meno cadenti, ma la quotidianità stessa del nostro lavoro. Si va dalla banalità degli errori ortografici contenuti nella modulistica contrattuale, all'incongruenza di alcune procedure e prodotti, alla mancanza di risposte certe su dubbi e/o quesiti procedurali, sino a un pericoloso, soprattutto perché sempre più generalizzato, **sottrarsi ad assunzioni di responsabilità da parte di chi, invece, ne ha il ruolo.**

Sembra essere in atto una gara "al si salvi chi può" in cui **la dirigenza, tranne qualche rarissima eccezione, si esercita con gran maestria, nascondendosi dietro il temporeggiare, il rimandare ad altri; rinviare nella speranza, forse, che i problemi si risolvano da soli o che, pur se inadeguati o parzialmente tali, se li risolvano i lavoratori in prima linea.** La paura di esporsi è tale che le risposte ai quesiti posti, quando si riescono ad avere, non sono quasi mai per iscritto. E' tutto un sottrarsi, un trincerarsi dietro competenze, ruoli, dietro una lettura restrittiva di norme che, invece, quando si tratta dell'operatività corrente, spesso si vorrebbe che i lavoratori aggirassero perché ostacolo a risultati performanti.

A volte l'assurdità di alcune procedure, comportamenti, **o il danno d'immagine di alcune scelte sembrano essere state studiate per favorire la concorrenza, per farci del male; per far sì che i lavoratori si rassegnino, si arrendano a un inesorabile declino.** Come se non bastasse, a tutto ciò va aggiunta un'ordinaria improvvisazione, un'assoluta mancanza di programmazione, ad eccezione di quella "commerciale", l'unica in cui danno prova di virtuosismo. Accecati dallo scintillio del "dio budget" di turno, l'unica politica strutturata e perseguita è quella "commissionale". Tanto vi si prodigano da non aver più energie per nient'altro. Ne è prova la chiusura dell'ag.5 di Viterbo. Sappiamo tutti che la chiusura di un'agenzia per i clienti è sempre un motivo di fastidio, se non di preoccupazione. Lo è per una serie di motivi che conosciamo e comprendiamo.

Quindi, tutti noi ci auguravamo, anzi avremmo preteso, che fossero accolti nella nuova filiale nel migliore dei modi. Naturalmente, non era difficile prevedere, anche senza un master alla Bocconi, che la chiusura di un'agenzia "storica" come la 5 avrebbe inevitabilmente creato un'affluenza maggiore alla filiale incorporante, quella di Viterbo. A meno che, non contassero, e il sospetto viene spontaneo vista la gestione dis-organizzata, nella chiusura massiccia di rapporti. Per fortuna, almeno per il momento, così non è stato ma il "migliore dei modi" con cui contavamo di accoglierli si è concretizzato in tempi di attesa interminabili per le operazioni di cassa, con anziani che, arrivati poco dopo l'apertura della filiale, alle 12 telefonavano ai figli per farsi venire a prendere perché "dovevano fare l'insulina".

Ma il disservizio, questa volta, non derivava dalla carenza di organico ma dal non aver previsto, per tempo, l'installazione della "miracolosa" terza tarm.

Già la tarm. Per anni ne abbiamo ignorato l'esistenza e anche senza il suo effetto di deterrenza, ma con il solo servizio di guardiana, la filiale di Viterbo non ha avuto rapine. Di recente, invece, è proprio grazie a lei che abbiamo avuto l'opportunità di intrattenerci così a lungo con i rapinatori tanto da rischiare di arrivare a scambiarci ricette di cucina, così, per far passare il tempo.

Ma questo non conta. Quello che è davvero importante è custodire il denaro, proteggerlo, metterlo al sicuro. Tutto legittimo, ma ci saremmo augurati che la stessa cura l'azienda la riservasse, se non ai dipendenti vista la riduzione generalizzata del servizio di vigilanza, **almeno ai clienti**. Sono questi, i clienti, il valore maggiore, quello da custodire, proteggere, mettere al sicuro.

Se non si capisce questo, per quanti sforzi i lavoratori facciano, sarà difficile superare questo "periodo un po' complicato" come voler svuotare il mare con un cucchiaino.

Quindi chiediamo maggior considerazione e rispetto per i clienti. Ogni disservizio, e le file cui sono stati e sono sottoposti i clienti dell'ex ag. 5 e della filiale di Viterbo lo sono, contribuiscono a un danno d'immagine di cui non abbiamo davvero bisogno.

Noi continuiamo a lavorare con serietà, passione e impegno; lo stesso che chiediamo a chi ha il dovere di dirigere questa banca.

Viterbo, 7 gennaio 2015 La segreteria