



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO DEL GRUPPO BIPIELLE

## La banca esiste perché ci sono i Clienti e i Dipendenti

Con riferimento alla recente **campagna di revisione delle tariffe praticate alla clientela** sui conti correnti, pur senza voler entrare nel merito delle politiche aziendali in quanto la cosa non ci compete, desideriamo manifestare la nostra forte preoccupazione attraverso queste semplici considerazioni.

La politica di **pricing**, come usa chiamarla l'azienda, viene definita a livello di Gruppo e calata su tutte o quasi tutte le aziende che ne fanno parte.

Queste politiche hanno l'obiettivo esclusivo di **fare cassa** attraverso l'utilizzo di strumenti che, una volta attivati, producono soltanto una serie di effetti negativi sia sulla Clientela che sul Dipendente.

E' opportuno ricordare che la motivazione sulla quale si fonda il rapporto cliente-banca, è squisitamente di tipo fiduciario e pertanto, come prevede l'attuale normativa, si deve svolgere entro una cornice di **chiarezza e trasparenza**.

In questi ultimi anni il mercato ha subito forti trasformazioni, evidenziando in modo marcato differenti orientamenti verso la Clientela; questo si riscontra soprattutto nei Gruppi Bancari dove logiche strategie operative, consolidate all'interno, non vengono ancora del tutto ben assimilate dalle aziende tempo per tempo acquisite (come possiamo appunto riscontrare all'interno del Gruppo Bipielle).

L'obiettivo della Banca è di porre la massima attenzione alla Clientela in termini di miglioramento della **qualità dei servizi offerti**, e questo è anche l'orientamento e la motivazione sostenuta da tutti i Dipendenti, ma di fronte a situazioni che creano delle **oggettive difficoltà** è indispensabile fare una riflessione comune attivando tutti gli strumenti ritenuti idonei.

Questo problema oggi è particolarmente sentito dai Dipendenti delle banche entrate nell'orbita Bipielle (le varie Casse di Risparmio, Pop. Trentino, Crema, Cremona, Mantova, il Banco di Chiavari ed anche dalla stessa B.Pop. Lodi).

Molti colleghi **devono**, quotidianamente, **conciliare il dovere** di eseguire le decisioni aziendali con le **molteplici esigenze della Clientela**, sperando che il proprio operato con comportamenti alla fine la perdita della stessa Clientela.

Risulta evidente che il dipendente si trova a sostenere con grande difficoltà situazioni che implicano un suo diretto coinvolgimento emotivo come quando è di fronte a precise richieste di chiarimento che esigono risposte puntuali ed esaustive.

Questa preoccupazione non deve essere assolutamente sottovalutata dall'Azienda perché qualsiasi iniziativa che coinvolge il Personale, in una logica di crescita e di miglioramento, deve necessariamente incontrare la condivisione dei colleghi.

Le motivazioni di natura economica e di carriera hanno una loro sostenibilità ed interesse fintanto che l'organizzazione interna si preoccupa di mantenere un equilibrio fra la qualità della risposta lavorativa e la qualità dell'ambiente di lavoro.

Fabi e Sinfub hanno pertanto chiesto un incontro con la Capogruppo a Lodi per **manifestare tutte le preoccupazioni dei Dipendenti che, legittimamente, chiedono una maggiore attenzione a livello organizzativo**.

Lodi, 24-01-2005

**FABI – SINFUB**

Segreterie di Coordinamento del Gruppo Bipielle