

ESTERO: MISERIA E NOBILTA'

(dialoghi surreali nella "banca per il paese")

Oggi vogliamo raccontare la triste storia dell'estero in Intesa Sanpaolo.

- L'estero? Mai sentito...
- Mah sì, una volta me ne ha parlato un vecchio capoufficio, che anzi era funzionario. Ma ..esiste ancora?
- Ma certo che sì! Non siamo forse la prima banca italiana per l'Internazionalizzazione?
- Già, è vero! Sapevo che avevamo filiali e rappresentanze all'estero, poche per la verità, ma mi hanno detto che stanno chiudendo una dopo l'altra, lasciando colleghi disoccupati nell'indifferenza generale...
- Davvero?
- Certo: Vienna, Monaco, le filiali albanesi in Grecia...Atene stessa. Qui persino i clienti sono stati sfrattati senza uno straccio di strategia per ricollocare i rapporti chiusi su altre banche locali prima della chiusura della filiale.
- Sì, però i dipendenti di Monaco se vogliono andare a Francoforte ci possono anche provare e magari riciclarsi, tanto sempre di Germania stiamo parlando. E' inutile fare tanto gli schizzinosi, di questi tempi...E poi, prima di andarsene, li mandano a fare un bel giro in Romania ad istruire le nuove colleghe, dicono tutte belle ragazze! Mica male, no?
- Ma cosa pensi? Anche lì solo briciole, al processo di selezione e formazione ci hanno già pensato altri....
- Siete i soliti disfattisti: torniamo al lavoro. Non è forse uscito un comunicato stampa su un nuovo prodotto per l'export? Finalmente qualcosa che servirà davvero alla clientela, specie in questi tempi di crisi!
- Sì, però sai che non sono riuscito a trovare nessuna circolare e un contratto per i clienti, che sono già venuti a chiedermi...
- Va beh, non è proprio un prodotto nuovo e al posto del contratto c'è una lettera di buoni propositi (che pretese!). Allora, 'sta storia?

Allora: una volta c'era l'estero.

Un lavoro difficile da fare: anni di specializzazione! Intanto se non sapevi almeno l'inglese, e magari anche il francese, te ne andavi a pagare le pensioni alle vecchiette, e poi dovevi conoscere cantando la normativa valutaria, se no, rischiavi di andare in galera.

- E poi cosa è successo?
- Beh, qualcuno ha cominciato a dire che con la liberalizzazione valutaria l'estero sarebbe morto. Con l'euro poi! di estero non ne sarebbe più restata traccia. Tutti nei back office, allora, e guai ad azzardarsi a parlare con i clienti!
- Ma è andata proprio così?
- Certo! La banca, ingrata e cattiva, consigliata dal famigerato McKinsey, ha subito provveduto a tirare su dei muri che separassero bene i back office dal resto della filiale.: *"Togliamo via anche le sedie di fronte alle scrivanie, chè tanto non servono più! Col cliente parla solo il gestore, così ci ha insegnato il consulente quindi è giusto così (se no chè lo paghiamo a fare?)"*

E così, pian piano gli specialisti sono invecchiati, dimenticati da tutti nel retro bottega.

I giovani sono andati a vendere titoli e l'estero è diventato sempre più miserabile.

Alcuni eroi di nascosto telefonavano ancora ai clienti e fornivano la consulenza che quei testoni di gestori non sapevano dare: mica per colpa loro, poveretti. Gliel'avevano insegnato da piccoli che l'estero non rendeva e chi glielo faceva fare 'sto sforzo! Meglio accontentare gli appetiti dell'azienda piazzando un bel derivato di tasso: l'importante era ricordarsi di cambiare spesso posteggio alla macchina (per via dei tagli alle gomme) e magari anche la filiale, prima che il cliente si accorgesse di avere qualche problema e tornasse a chiedere spiegazioni...

Molti specialisti di estero se ne sono andati a casa senza lasciare eredi: una nobile stirpe in estinzione, ormai agonizzante, ridotta ad un nome nell'elenco telefonico, senza nemmeno una qualifica, se non quella di "Addetto".

- Dunque, tutti in miseria?
- No, caro mio. La storia non è andata così per tutti. Non per i dirigenti, ad esempio: loro sì che hanno guadagnato titoli onorifici e nobiltà: Direzione Global Services, Servizio Trade Estero, Internazionalizzazione, e via dicendo, così si chiamano adesso...

Ah, ma ora i tempi stanno cambiando!

- E come mai?
- Come non lo sapete? C'è la nuova normativa sugli Embarghi, e poi l'Antiriciclaggio e l'Antiterrorismo: una serie di regole importanti, con tanto di sanzioni penali per chi sgarra!
- Quindi finalmente si farà di nuovo formazione! L'estero, che è così difficile e delicato, sicuramente porterà ad avere dei meriti per quelli che hanno resistito sino ad oggi.
- Sì, ma certo! Anche perché, oltre alle cose di prima, cioè conoscere le normative per i trasferimenti internazionali, per i crediti documentari, aggiornarsi sulle garanzie, oggi occorre anche studiare un po' da doganieri, sapere cosa si può esportare e cosa no, sapere interpretare i siti della dogana, e senza nessun aiuto!
- Come senza nessun aiuto? E la Sede?
- Anche qui è peggio di una volta. Quando i capi dell'ufficio estero erano funzionari ed avevano esperienza, in più si poteva contare sulla Sede, dove c'erano persone dedicate alla consulenza...Ora non si sa più a chi chiedere (anche se un mio amico mi ha detto che qualcuno dà un po' di assistenza, purché non lo si sappia troppo in giro, perché, sai, non sta scritto nei documenti che contano).
- Adesso, nelle filiali imprese il capufficio estero non c'è più. Anzi a volte non si può nemmeno fare la spunta in due, perché non c'è rimasto nessuno in grado di capire cosa si deve spuntare. Alla faccia delle guide operative! Chi fa estero non è un quadro direttivo e non è autorizzato neppure a spedire un'accusa di ricezione all'estero!
- Chiaro! Giusto! Del resto ci sono un sacco di delinquenti in banca: vorrai mica che chiunque possa spedire una lettera di saluti nel mondo così, come niente? E poi, molto meglio dividere i compiti come in catena di montaggio: tu fai solo i bonifici import, tu invece controlli solo i documenti, tu invece fai solo le pratiche incasso export, così non facciamo tanta confusione, e chisseneffrega se chi firma non capisce un cavolo: basta che sia quadro, tanto è pagato apposta: che si prenda le sue responsabilità!
- Mah, e se il cliente ha bisogno di assistenza specialistica, chi gliela dà alla fine?
- Ma il gestore, naturalmente, che è quadro e ci mette anche la firma (oltre che la faccia).
- Certo, non mi spiego però una cosa: ma se sono tutti impreparati e potenzialmente pericolosi, come si spiega che siano responsabili nel fare l'analisi sulla natura delle merci, sulle tariffe doganali, sui regolamenti Ofac, Onu, CE, di Banca d'Italia? Come fanno a farsi le domande e a darsi le risposte, visto che chi scrive la normativa non sembra gradire troppo di rispondere alle domande di assistenza?
- Non sarà mica che sia solo una faccenda di vile denaro?
- Sei il solito malpensante! Se non sono quadri è perché non se lo meritano.
- Sarà, ma intanto l'ispettorato si sta dando un gran da fare a gestire le segnalazioni di 'sti ignoranti che non hanno capito bene la normativa.
- Meno male: che ci vuole in fondo a imparare quelle quattro paginette!
- E i gestori, come se la cavano a firmare tutti quei bei moduli di tracciabilità?
- Perché, credi che a qualcuno importi se hanno imparato la lezione o se sono stati istruiti con i corsi? A loro tocca subito dopo. Gli ispettori sono lì pronti, ma i colleghi quadri non lo sanno ancora...

C.U.B-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804-02/70634875; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655454; fax 011/6680433; cicl. in proprio 15/07/2010