



RSA BANCA MONTE DEI PASCHI SIENA – MILANO

REGATA: PARTITE E DEMOLTIPLICATEVI!

Partito dopo una sintetica presentazione a livello centrale (comunicato del 12 settembre scorso) e una sommaria e nebulosa informativa della Direzione di Area N.O. (nostro comunicato del 26 settembre) il decantato progetto “regata” che dovrebbe “contribuire significativamente alla crescita dei ricavi del P.I.” (cfr. D1799) sta suscitando già da subito parecchie perplessità.

Stiamo monitorando da vicino, attraverso soprattutto le preoccupate segnalazioni che ci giungono dai colleghi, questo nuovo “metodo” di lavoro (un “metodo” oltre il “Metodo”) e non possiamo che denunciare le nostre preoccupazioni:

- l’obiettivo che si propone di razionalizzare l’attività commerciale con l’intento di uniformare e semplificare le metodologie di lavoro e di comunicazione si delinea subito e precisamente come un accanimento di pressione sui colleghi. Dal monitoraggio mensile, a quello settimanale, al giornaliero ... al personale! A questo si aggiunge la gestione di rispalmatura dei contatti nell’arco temporale del mese nel caso di assenze del collega con incremento progressivo dei medesimi se non si raggiunge l’obiettivo prefissato.

Siamo sicuri che questo modo di “fare i numeri” non porti a “dare i numeri”?

- l’implementazione del progetto è partita da pochi giorni e gli affiancamenti non sono ancora stati completati in tutte le filiali ma una cosa è chiara fin da subito: la spasmodica ricerca del risultato; lo hanno definito un progetto in evoluzione ma i risultati li vogliono subito! “Avanti tutta” con l’attività commerciale “in tempo protetto”, sperando che “avanzi tempo” (specialmente nella gran parte delle nostre Agenzie che sono composte da 3 o 4 colleghi!) per l’attività amministrativa obbligatoriamente in capo alla Filiale (*ad esempio l’attività di prevenzione e sistemazione degli sconfinamenti*) con il rischio di incappare in qualche responsabilità per via di inosservanze inderogabili. **Ancora una volta richiamiamo tutti i colleghi ad applicare, prima di tutto e fedelmente, le norme.**

- inoltre la Direzione della nostra Area aveva affermato che il monitoraggio sarebbe stato principalmente sui “contatti” mentre **i colleghi segnalano una opprimente richiesta di “risultati” sui prodotti**. Ora, o il comandante ha cambiato rotta in itinere oppure qualche capitano ha travisato le coordinate di viaggio ... dove sta la verità? Andremo a fondo della questione anche perché siamo molto attenti a che da contatti individuali non si passi a budget individuali con controllo a distanza e addebito per chi, magari causa fatti indipendenti dalla propria volontà, dovesse avere risultati inferiori alle attese.

- Ci domandiamo inoltre se questo insistere sui prodotti delineati per cliente non svisciva il ruolo del collega da consulente ad addetto di call center e della Banca da soggetto sociale a mero ipermercato; se l’ossessione del budget tutto e subito allineato al target del cliente non sia uno svilimento della professionalità bancaria. Per questo ci pensa già l’ABI ...

Conseguentemente: se non si vende, la colpa è del collega o si può pensare sia per la qualità (o meno) dei prodotti proposti? In questo senso ci preoccupa soprattutto il passaggio successivo (il monitoraggio): dopo aver diligentemente svolto il compito di contatto, il collocamento del prodotto non c’è, quale destino lo aspetta: un campo di rieducazione? E poi?

Il management dovrebbe sapere che esiste un cliente che acquista ormai quello che da sé stesso ritiene valido o utile. Troppe forzature non portano da nessuna parte, se non davanti a una TV prima e ad un giudice poi.

Ribadiamo con forza e chiediamo a questo management maggior serietà e rispetto nei confronti di coloro che lavorano e che hanno da sempre avuto a cuore il destino di questa Banca. Qualcuno ai vertici crede forse che i titolari o i colleghi non siano capaci di fare il proprio lavoro? Di compiere il proprio dovere? Di concepire come si fa banca ?

Chi ha lavato e salvato la faccia e il nome della nostra Azienda in questi anni e soprattutto affrontato, negli appena trascorsi periodi burrascosi e difficili, l'arrembaggio di una clientela allarmata e disorientata ... Forse i vertici?

Le forzature, i controlli, le pressioni indebite, le minacce più o meno velate e le classifiche ("adeguata visibilità alle filiali più virtuose" si legge sempre nel D1799) fra i più e i meno bravi (a cui non saranno elargite succulente colazioni o conviviali cene con la partecipazione della Direzione di Area e di DTM), sono tutti mezzi utilizzati per nascondere il vero problema che ci assilla e cioè la carenza di una progettualità di lungo respiro su prodotti veramente appetibili.

Questa sarà per noi la sola cartina di tornasole per giudicare le vere capacità e professionalità manageriali di chi ci vorrebbe guidare e giudicare.

Continueremo a seguire incalzanti l'andamento di "regata" mentre invitiamo tutti i colleghi a "remare" insieme a noi per non permettere alla nostra barca, pardon banca, di perdere la rotta.

Milano, 18 novembre 2013

Le Segreterie
FABI – FIBA/CISL – UILCA