



RR.SS.AA. LOMBARDIA - BANCA MONTE DEI PASCHI SIENA

INCONTRO CON LA DIREZIONE OPERATIVA

Lunedì 10 febbraio abbiamo incontrato il Responsabile del Dipartimento Operativo, Francesco Avino, ed il Responsabile delle Risorse Umane, Fabio Pirozzolo per individuare una soluzione in ordine alle segnalazioni pervenute dai colleghi.

Rimane temporaneamente aperto il più ampio capitolo delle pressioni commerciali e dell'impatto del progetto Regata, che ci vedrà impegnati a breve nel confronto con il Capo Area, Signorini, e il responsabile del progetto, Onorati.

Abbiamo esaminato e sviluppato i seguenti punti :

- **pressioni commerciali e sostenibilità della normale routine di Filiale:** evidenziamo che una interpretazione ossessiva della sollecitazione alla vendita, della prelazione esagerata riservata alle telefonate di contatto e relativo ritorno atteso, rispetto ad altre fondamentali attività (che sembrano come oscurate dai "riflettori accesi" sul Progetto Regata) sottovaluti irresponsabilmente il problema delle responsabilità operative: il legislatore ha caricato il bancario di responsabilità, talora penalmente sanzionate (ma anche le multe non scherzano) e su questo esigiamo la massima attenzione.

Uno strumento di aiuto alla vendita - quando correttamente e sostenibilmente attuato - non deve costituire esso stesso il problema principale diventando ossessivo! Qualcuno spinge troppo e con sconveniente impazienza sull'acceleratore. Crediamo che i ritorni attesi devono essere esaminati in un congruo periodo, il controllo non può essere giornaliero, evidentemente per una molteplicità di motivi noti solo a chi ha esperienza della vita di sportello.

I dipendenti della rete commerciale che hanno già dato enorme prova nell'arginare una clientela disorientata dalla tambureggiante campagna di stampa ostile, non possono essere trattati da nessuno ingenerosamente, come fossero diventati improvvisamente lavativi: non si può prescindere dalle loro difficoltà che, lungi dall'essere snobbate o sminuite, debbono essere comprese e condivise, solo così può sopravvivere il senso di appartenenza, la voglia di "fare squadra" e raggiungere i traguardi prefissati.

La Direzione ha convenuto che sia opportuno intervenire sui comportamenti difformi verificati, non ultimo l'abituale "scavalcamento" della Gestione Risorse, sul personale, da parte delle funzioni Commerciali, anche prendendo provvedimenti. Su questo saremo determinatissimi nel monitorare e nell'incalzare la Direzione.

- **Piano industriale e organici:** Abbiamo evidenziato, e condiviso con la Direzione, le preoccupazioni per le possibili conseguenze del Piano Industriale sull'ATNO in relazione alle prossime uscite legate all'accesso al Fondo di Solidarietà, per quanto riguarda la copertura dei ruoli mancanti, il peggioramento di ritmi e carichi di lavoro, oltre alle ripercussioni sul servizio alla clientela.
- **accoglimento richieste di trasferimento:** il tema è tuttora oggetto di esame da parte del Servizio Risorse Umane. Verrà utilizzata una diversa modalità nella gestione delle richieste di trasferimento a iniziativa del dipendente, che ci sarà illustrata in un prossimo incontro.
- **decoro delle Filiali:** si è convenuto che le Filiali segnalate, che denotano aspetti suscettibili di intervento per ripristino a norma di ambienti degradati dal punto di vista estetico e di igiene e pulizia (su cui abbiamo chiesto insistentemente un segnale preciso di attenzione e di cambiamento della situazione attuale), saranno a breve oggetto di selezione e programmazione lavori, ivi compresa la cura dell'illuminazione delle insegne esterne.

Sui risultati relativi alle problematiche prese in esame e assunte dalla Direzione sarà da noi verificata l'autorevolezza e la credibilità della stessa. Saremo inoltre al più presto ad informarvi su altri punti di interesse in trattazione nei prossimi giorni.