

R.S.A. BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA - LATINA



Nella DTM di Latina non sappiamo più letteralmente dove sbattere la testa.

Purtroppo questa situazione non é prevista dall'attuale "organizzazione" (si fa per dire) interna e gli interventi tardano ad arrivare. Le uniche cose che ancora funzionano perfettamente sono:

- servizio richiesta report inutili;
- servizio intimidazione commerciale;
- servizio distribuzione mortificazioni a catena;

Per il resto siamo nella merda più totale difficoltà.

Nella Filiale di Latina Sede vengono costantemente aperte non più di 2 casse solo grazie al recupero del personale dalla consulenza o da altri uffici commerciali. I cassieri debbono gestire, oltre allo sportello, 4 bancomat (di cui uno con versamenti che devono quindi essere lavorati) e la cassa continua. A causa dei pochi addetti, gli sportelli automatici sono spesso "fuori servizio" aggravando quindi la situazione. I disservizi **esasperano sempre più spesso la clientela** che, per fortuna, non riesce a chiudere sempre il conto per le lunghe attese che ciò comporterebbe. Attende quindi solo la prima occasione favorevole e per il momento **si accontenta di parlare male del Monte dei Paschi.**

Alla consulenza Modulo Valore, dove sarebbero previste 4 unità, ce ne sono solo una e mezza. Gli addetti infatti sono **solo due nella mattinata ed uno solo nel pomeriggio**. I colleghi spesso non riescono neppure a smaltire la fila dello sportello e invece dovrebbero contattare mediamente circa **1.000 clienti mensili** inseriti nelle campagne commerciali: **un obiettivo strutturato e coerente sicuramente condiviso dalle strutture preposte...**

Il comparto Small Business che dovrebbe prevedere 4 addetti, a seguito dell'ultimo spostamento avvenuto, opererà nei prossimi mesi **solo con 2 addetti**. Anche se i clienti possono rivolgersi al buon cuore degli addetti "residuali", non avendo riassegnato il pacchetto delle pratiche (**un quarto della clientela**), queste resteranno fuori dalle prossime campagne e non sarà possibile operare su di esse per alcune funzioni in quanto prive di un gestore regolarmente segnalato...

Anche in questo modulo, in considerazione di come verranno "ammucchiate" le pratiche per singolo operatore nei prossimi mesi, esaspereremo la clientela Small Business con il risultato di **mandarne via una parte che sicuramente non sarà la peggiore...**

Chiaramente in una situazione del genere gli uffici che in qualche modo possono contribuire al raggiungimento di qualche risultato commerciale vengono **ultrastressati** (*trattasi di eufemismo*) per compensare lo scempio in atto.

La cosa che veramente ci preoccupa é che tale situazione é emblematica di ciò che sta avvenendo in tutta la DTM e non riguarda la sola Latina ma tutte le filiali della provincia grandi o piccole che siano.

E sulla provincia di Frosinone? Vogliamo portare ad esempio la filiale di Frosinone? Dove 4 maternità hanno paralizzato la filiale perchè qualcuno pensa di risparmiare non reintegrando l'organico. Oppure vogliamo parlare di Cassino dove da tempo immemorabile si lavora con una sola cassa.

Le ristrettezze di organico coinvolgono tutte le filiali della provincia di Latina e di Frosinone. Piccole filiali ormai vivono alla giornata. Spesso titolari e sostituti sono costretti ad aprire la cassa mentre i "sollecitatori"

li incitano ad una azione commerciale più incisiva. Probabilmente, con le ferie estive, le filiali non riusciranno sempre ad aprire ma, a quanto pare, l'importante non é aprire ma riuscire a telefonare ai clienti. In questo modo stanno distruggendo il patrimonio di clientela di una intera DTM. Altro che dati!
Questo ci preoccupa per il futuro del nostro posto di lavoro: i clienti stanno andando via e si parla male della nostra banca (non é una novità, grazie ad alcuni noti delinquenti) ma ora si comincia a parlarne male anche localmente!!!

Per fortuna ci siamo resi conto, **con immensa gratitudine**, che lassù qualcuno pensa a noi con alcune iniziative utilissime su cui vogliamo ~~farei quattro risate~~ spendere alcune parole:

SOSTITUZIONE DELLE INSEGNE

la sostituzione delle insegne esterne della banca ha senz'altro attenuato il disagio della filiale di Latina. Fa molto piacere vedere come, in un momento di ristrettezze economiche, si riescano comunque a trovare il tempo ma soprattutto i soldi per sostituire le insegne, **segnalate dalla clientela e dai colleghi come il problema prioritario da affrontare.** Questo anche in considerazione della prossima **probabile** operazione che ci vedrà impegnati ancora in una nuova sostituzione di insegne...



MUOVERSI IN RETE – Estate

Altra splendida iniziativa che prevede l'invio di colleghi **li dove veramente servono** per affrontare l'estate. Un esempio per tutti? Tratto dal documento aziendale:

*“potranno fare domanda per ricevere **oltre al trattamento di missione**, così come disciplinato dalla vigente normativa aziendale, **una indennità una tantum** per le filiali di:”*

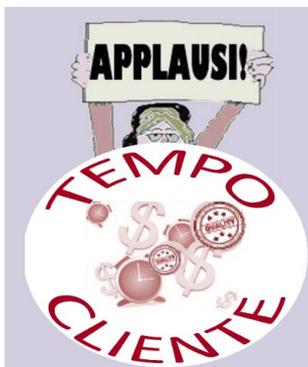
TOSCANA - SIENA - ABBADIA SAN SALVATORE
TOSCANA - SIENA - ASCIANO
TOSCANA - SIENA - COLLE DI VAL D'ELSA
TOSCANA - SIENA - MONTALCINO
TOSCANA - SIENA - MONTEPULCIANO
TOSCANA - SIENA - SIENA
TOSCANA - SIENA - TORRITA DI SIENA

Vi viene qualche dubbio???... anche a noi!

E' vero che da quelle parti l'anzianità media era molto elevata e che pensionamenti e Fondo hanno falciato gli organici ma ci ricordavamo di un vecchio impegno, ormai dimenticato, che prevedeva la possibilità di “muoversi in rete” anche a quelle figure più “ferme in DG”.

E' tempo di sacrifici per tutti o per “quasi tutti”?

IL PROGETTO TEMPO CLIENTE



Tempo Cliente è un programma avviato nel 2014 per promuovere **iniziative di miglioramento delle attività in Rete, individuate anche grazie al coinvolgimento diretto dei colleghi di Filiale e alla loro esperienza quotidiana....!?!?!?!?!?**

Facendo riferimento all'utilissimo progetto “Tempo Cliente”, volevamo segnalare **l'entusiasmo da stadio** con cui i colleghi hanno accolto fase di “Execution” del Programma che ha visto introdurre interventi **veramente risolutivi per i reali bisogni avvertiti in filiale.**

In particolare facciamo rilevare i gridolini di soddisfazione generalizzati, **che in alcuni casi si sono trasformati in fremiti di piacere**, con l'introduzione della **SLA per trasmissione richiesta POS, l'aggiunta stampa per archiviazione in**

Filiale e la razionalizzazione modulo convenzionamento POS, che erano i veri problemi che bloccavano l'operatività delle Filiali.

L'apoteosi é stata comunque raggiunta quando ci hanno informato che erano stati anche introdotti **l'impostazione descrizione completa su Estratto Conto e l'eliminazione inserimento valuta Euro nei partitari.** Due problemi annosi che da sempre toglievano il sonno sia ai colleghi che ai clienti.

Effettivamente sono stati risolti prioritariamente i problemi più sentiti nelle filiali in “prima linea” appartenenti ad un campione selezionato di 20 tra Filiali e altre Strutture. Ora però che abbiamo risolto i

problemi di quelle 20 filiali selezionate (anche se tutti si domandano quali siano e selezionate da chi?) **non resta che risolvere i problemi delle filiali non selezionate.**

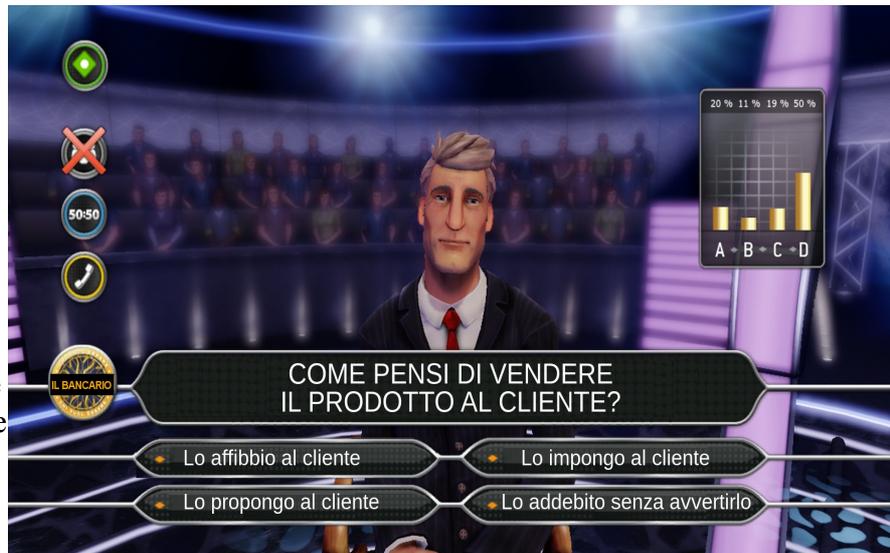
Attendiamo con la consueta fiducia che tutti i post-it che i progettisti di "Tempo Cliente" hanno realizzato vengano concretizzati con la stessa solerzia con cui sono stati appiccicati alla circolare autocelebrativa (o meglio all'Overview del Programma).

Un suggerimento sul metodo di lavoro: la prossima volta invece di selezionare, valutare, confrontare benchmark di mercato e coinvolgere in gruppi di lavoro, leggetevi le innumerevoli circolari sindacali che arrivano dalla periferia... scoprirete la stessa acqua calda:

- 1) **la burocrazia interna e la disorganizzazione sono il nostro problema;**
- 2) **l'assistenza alle filiali fa acqua da tutte le parti;**
- 3) **il sistema informatico é obsoleto;**
- 4) **troppi galli a cantà nun schiara mai juorno** (prov. Napoletano: *troppi galli a cantà non si fa mai giorno*);
- 5) **i dipendenti hanno solo 2 mani** (*ormai una davanti e l'altra dietro*).

PROTOCOLLO POLITICHE COMMERCIALI

A proposito del **protocollo politiche commerciali** c'è ben poco da dire: o è stato sottoscritto in un'altra banca (e distribuito a noi per errore) oppure la banca l'ha sottoscritto nell'ipocrisia più totale. Per chi lavora in filiale e giornalmente ha a che fare con il **P.P.T.S** (pressure and psychological torture staff) che agisce a cascata (e pratica anche l'autotortura interna), sa perfettamente di cosa parliamo. **Ecco alcuni passi del protocollo sottoscritto dal Monte dei Paschi che si commentano da soli:**



*“l’attività commerciale della Banca deve essere orientata alla **corretta gestione** ed erogazione del credito, allo sviluppo della clientela gestita ed all’acquisizione di nuovi clienti, **con l’obiettivo di assicurare elevati standard qualitativi del servizio**”*

*“il cliente deve essere al centro delle attività svolte ed il **miglioramento della qualità del rapporto con la clientela** deve costituire la **principale leva competitiva** per il raggiungimento di obiettivi di crescita”*

*“**gli obiettivi commerciali**, inoltre, devono tener conto del **dimensionamento** e delle **peculiarità del mercato delle singole unità operative** e devono essere **raggiungibili e percepiti come tali**”*

*“il **monitoraggio dei risultati** sarà **finalizzato a dare riscontro agli interessati del loro posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati** e dovrà essere attuato tramite **modalità strutturate e coerenti, condivise dalle preposte strutture al fine di evitare condotte improprie ed indebite pressioni**, contrarie a quelli che sono i principi, le norme e le regolamentazioni aziendali e **lesive della dignità e professionalità dei lavoratori**”*

Se in questo momento particolare (che la banca sta vivendo ormai da anni), per raggiungere gli obiettivi **dobbiamo operare fuori da ogni norma attuando comportamenti incivili e violenti**, l'azienda non ci prenda per il culo nascondendo di poter sottoscrivere e applicare protocolli per corrette politiche commerciali.

E' ora di chiamare le cose con il loro nome, altrimenti non ci si capisce.