



---

R.S.A. DTM di Massa

Alla Direzione di Rete  
Siena

Alla Direzione  
Dell'Area Toscana Nord  
Firenze

Al Direttore Operativo  
Area Toscana Nord  
Firenze

Alla DTM di Massa  
Massa

**A TUTTI I COLLEGHI**

## **LA MOSCA COCCHIERA**

Le cause del delicato momento che la nostra Azienda sta attraversando possono essere ricercate in più direzioni e possono avere molti padri, ma nelle nebbie in cui da ormai un pò di tempo ci stiamo muovendo c'è un unico raggio di sole, un'unica certezza su chi non abbia nessuna responsabilità: LA RETE.

In un momento così impegnativo un management "Illuminato" che abbia davvero a cuore le sorti di questa Azienda avrebbe ricercato strategie e risposte coerenti con la situazione contingente, avrebbe valorizzato coloro i quali, in prima fila, stanno "reggendo l'urto" dell'uragano.

Lo stesso management avrebbe potuto ricercare soluzioni per far sì che questo fondamentale settore della Banca, il tanto sbandierato "biglietto da visita", non si fosse ritrovato, come purtroppo è, solo contro tutti.

E invece?

Invece nella nostra zona, che risente pesantemente della stagionalità con afflussi allo sportello ovviamente moltiplicati rispetto al periodo invernale, a parte qualche stagionale, sufficiente appena per garantire l'apertura delle filiali in difficoltà, NIENTE!!!.

Anzi!!! Scusate, proprio NIENTE!!! no.

Infatti alcuni responsabili commerciali, che se interessati si ergono anche a ruoli che non gli competono, come quello della gestione del personale talvolta nell'apparente silenzio anche delle funzioni a ciò deputate, continuano ad esercitare inenarrabili pressioni psico-commerciali anche in momenti in cui sarebbe più opportuno un supporto diverso alla rete; salvo poi defilarsi proprio nei momenti di difficoltà.

Mosche cocchiere che posate sull'orecchio del bue che sta arando, non perdono occasione per rimarcare alla rana di turno: **"... ma non lo vedi che stiamo arando!!!!"**.

Naturalmente, se poi il bue non ce la fa a tirare l'aratro, da grandi strateghi e motivatori quali si ritengono, non esitano ad accusare il malcapitato di turno di non aver saputo organizzare "L'Aratura" o meglio, per rimanere a noi, le esigue e spesso insufficienti risorse ormai a disposizione; armiamoci e partite verrebbe da dire.

Detto questo, se pensiamo che anche in questi momenti la strategia di offrire un servizio sempre più scadente ad una clientela impaurita da un lato ed invelenita dall'altro sia una strategia vincente (e noi su questo non concordiamo nemmeno una virgola) allora va messa in atto fino in fondo, se ce n'è il coraggio. Quindi tutti, a partire dalle funzioni di Area, si assumano le proprie responsabilità, facendo rispettare oltre che con le parole anche con i fatti gli ACCORDI e le DIRETTIVE DELLA BANCA smettendola di approfittare della infinita disponibilità dei colleghi.

Se gli accordi impongono che lo straordinario vada effettuato solo se autorizzato **DOVETE ESSERE IN GRADO DI FAR RISPETTARE A TUTTI LA DISPOSIZIONE**, e non far finta di nulla quando si esercitano pressioni o si fa finta di niente se la collega o il collega di turno si trattengono loro malgrado **non autorizzati e quindi non pagati**.

Questa non è disponibilità, attaccamento all'Azienda, buonsenso (che non manca MAI) questa è un'altra cosa!!!

Essere volutamente miopi non fa invece cogliere opportunità importanti e che, al di là dei file di Excel che collegano in modo molto discutibile dati e redditività, non vi fa vedere come LA GENTE CONTINUA AD AFFOLARE I NOSTRI SPORTELLI perdendo un'occasione unica per dimostrare che la NOSTRA BANCA non è quello che vogliono far apparire, ma è fatta di donne e uomini che mettono tutto se stessi per una causa comune, mentre qualcuno sta facendo l'impossibile per mortificarli spesso riuscendoci.

Quindi a meno che non si voglia sostenere che, vista la situazione, ci possano essere colleghi che rinunciano alla pausa pranzo, oppure che escono abbondantemente fuori orario senza nessun tipo di autorizzazione, o meglio ancora che debbano servire la clientela in condizioni di rischio operativo non ammesso dalle normative interne (ad esempio caricare bancomat a sportello aperto), dobbiamo mettere in condizioni tutti i colleghi dello sportello di rispettare l'orario di lavoro, e non è più accettabile che gli stessi siano sottoposti alle ire dei clienti per le stressanti attese dovute unicamente alle carenze di personale ed al malfunzionamento dei tanto sbandierati sistemi tecnologici a supporto dell'attività; i cash-in negli ultimi tempi sono sempre più spesso fuori servizio con interventi di assistenza a dir poco discutibili, oppure si debbano ritrovare tutti i giorni a sostenere pesanti discussioni con la clientela che non accetta il fatto che uno, ben oltre l'orario di chiusura della banca, possa avere il diritto di andare anche a pranzo.

Invitiamo quindi tutti i colleghi a segnalarci forzature e deviazione dagli accordi e dalla normativa aziendale e soprattutto dalle leggi dello stato ricordando quanto sia importante il loro rispetto; Il nostro impegno, di far rispettare accordi e norme, non è "budgettizzabile" quindi non risente e non risentirà di nessun calo di attenzione.

Massa, 21 luglio 2016

Le RSA DTM di Massa