



RR.SS.AA. BANCA MPS A.T.N.O. MILANO - LOMBARDIA

INCONTRO CON IL RESPONSABILE AREA COMMERCIALE

In data 27/5 u.s. abbiamo incontrato il direttore commerciale dell'Area Nord Ovest, Nello Foltran, alla presenza anche del Responsabile R.U. dell'Area Carmelo Gioitta, che ci ha illustrato, per ogni segmento, alcuni dati relativi al 2017, informandoci che questi primi 5 mesi dell'anno sono stati impegnativi per la Banca e per l'Area: gennaio è stato caratterizzato da una sofferenza derivante dalla coda del dicembre 2016, a febbraio c'è stato un cambio di rotta che ha segnato un mese di stabilità, mentre a marzo è stata registrata una leggera crescita. Aprile è stato difficile e condizionato da meno giorni lavorativi (circa 18) sulla media mensile (che è di 21-22 giorni), mentre maggio è stato un mese importante, poiché sino ad ora i colleghi hanno operato veramente bene. A fronte di questi risultati il direttore Foltran ha voluto ringraziare e applaudire tutta rete, precisando però che occorre continuare con un forte impegno sul fronte dei ricavi e che non verrà richiesto niente di più del budget stabilito, che però deve essere portato a termine. Ha dichiarato inoltre che sarà compito dei titolari filtrare le comunicazioni e le sollecitazioni provenienti da più fonti, in particolare con l'area Credito, e stabilire tra esse l'ordine delle priorità di esecuzione per le risorse della rete, perché il titolare di filiale è il manager della propria struttura.

Al direttore Foltran abbiamo chiesto se conosce quale mole di lavoro è in carico al singolo operatore, in quali condizioni operative e ambientali ci troviamo a lavorare, se gli è chiaro il livello di stress e di stanchezza diffuso... Abbiamo inoltre evidenziato: perché i colleghi si devono accontentare di applausi e ringraziamenti e si vedono negato un riconoscimento, almeno a livello valutativo? Si rende conto che i suoi collaboratori diretti, che nel tempo egli ha gratificato e premiato con promozioni importanti, con le continue vessazioni esauriscono la motivazione della rete e non ne valorizzano il fondamentale apporto e ruolo? Il direttore Foltran dichiara che questo è un periodo di transizione; che l'emergenza legata ai controlli, alla qualità del credito, all'operazione NPL e all'aumento di capitale, presto finirà. Noi abbiamo chiesto e continuiamo a chiedergli se, infine, si rende conto da quanto tempo la banca vive di emergenza? Si rende conto che l'organico impiegato in rete viene costantemente diminuito? Dimissioni, malattie, ferie, giornate di solidarietà, esodi fanno in modo che non si riesca ad operare nella "normalità" ma sempre in rincorsa. Non sono previste assunzioni ... e per la sostituzione di ruoli vacanti dovrebbe essere privilegiata la crescita interna, in una prospettiva di digitalizzazione dei sistemi, installazione di ATM evoluti, sostituzione di PC e accentramento di processi per liberare tempo lavoro da dedicare ad attività commerciale.

A fronte di questo libro dei sogni, sino ad ora, abbiamo visto solo sistemi impallati, stampanti che si inceppano, procedure lente, filiali cash light con ATM obsoleti, processi decentrati e poi tornati in filiale, impianti di condizionamento che non funzionano.

In merito a evidenziati comportamenti e comunicazioni inaccettabili, abbiamo chiesto il rispetto del Protocollo sulle Politiche Commerciali e il Capo Area Commerciale si è detto favorevole.

Eppure in una situazione di generale malcontento (per così dire) ancora una volta vengono lamentate telefonate assillanti e vessatorie, talora più volte al giorno, diffusione di mail sgradevoli di confronto sui risultati delle filiali, accompagnate da commenti premianti per pochi e sminuanti per molti.

Prendiamo atto delle testuali parole del direttore Foltran: "Sono contrario alle classifiche, dico NO alle graduatorie, non voglio commenti di un certo tipo... comportamenti distonici verranno richiamati".

Ecco, direttore, ci aspettiamo che questo tipo di mail e telefonate dei suoi collaboratori, cessino immediatamente, perché siamo intenzionati a rendere veramente esigibile il Protocollo firmato denunciando alle strutture superiori, con nomi e cognomi, ogni abuso.

Classifiche e contest, sino ad ora, sono state il faro della gestione della filiera commerciale e non crediamo neanche che fissare ossessivamente al Monte, in Milano, un “punto nave”, così lo ha chiamato, sia la cosa più assennata da farsi, incuranti del morale dei collaboratori, considerati come limoni da spremere.

Milano, 30 maggio 2017

LE SEGRETERIE

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UIL C.A.