



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

REGATA NON SI INTERPRETA !!! ...

... Lo ha più volte ribadito il Responsabile “centrale” del Progetto Regata Nicola Onorati, che abbiamo incontrato insieme al Responsabile Regata per l'ATNO Arturo Martinelli, al Capo Area Signorini, alla presenza del D.O. Francesco Avino, nell'ambito di un confronto e chiarimento che avevamo richiesto sull'impatto del Progetto nella nostra Regione.

Inizialmente il Capo Area ci ha sintetizzato una esposizione sulle risultanze commerciali dell'Area illustrando gli obiettivi di miglioramento traguardati, pur con riscontri compatibili con il ristagno generale dell'economia, quindi modestamente confortanti sull'andamento complessivo dell'Azienda.

Il Direttore Nicola Onorati ha poi evidenziato gli intendimenti progettuali di Regata.

Un progetto su cui l'Azienda ha puntato molto, che deve portare ad un nuovo metodo di gestione del tempo e delle risorse, al fine di ottenere una pianificazione commerciale uniforme ed efficace per la proposta di prodotti alla clientela, come precisamente delineato dal documento aziendale. Un progetto rispettoso della clientela, dei colleghi e delle norme di collocamento dei prodotti... Un metodo di lavoro dunque, non una competizione al massacro!

Abbiamo subito fatto notare il diverso impatto del progetto in base alla tipologia delle filiali.

Le Filiali a modulo commerciale unico mostrano una criticità maggiore per via della difficoltà a ricavare spazi e tempi protetti, sopperire alle frequenti sostituzioni di risorse assenti e anche per via del maggior impatto delle incombenze ordinarie (ci si deve occupare un po' di tutto, comprese le successioni, F24, clonazioni dei bancomat, i reclami, la migrazione delle carte di credito, etc.).

Le Filiali Paschi Valore, pur meglio disposte, evidenziano sistematici scavalcamenti dei moduli di servizio per via di cronici problemi di organico (che si acquiscono dato che non vengono sostituiti i colleghi in pensione). Alcuni ruoli, come i gestori small business (che per antonomasia dovrebbero presidiare efficacemente il rischio e non essere distolti per altro) ed i gestori family (che spesso si confrontano con clientela non educata al contatto con appuntamento) hanno la stessa difficoltà a ricavarsi il necessario tempo protetto per effettuare i contatti richiesti. Alcune Filiali poi hanno ereditato una nuova clientela con gli spin off; a queste occorre maggiore tempo per consolidare la familiarità. Su tutto quanto sopra, infine, incombe il periodo ferie, con le connesse difficoltà al recupero dei contatti.

Da parte sindacale, preso atto delle precisazioni, abbiamo evidenziato i numerosi punti critici (che ci sono giunti anche attraverso le numerosissime segnalazioni dei colleghi, che ringraziamo) inerenti alla realtà della rete commerciale, in parte già descritti nel precedente documento e relativi alle pressioni commerciali a discapito della normale routine di Filiale: sistematica sottovalutazione dei carichi di responsabilità operativi e presidio dei rischi; atteggiamenti impositivi con inasprimento del clima interno; budget declinati a singolo gestore o addetto; incapacità delle funzioni commerciali ai vari livelli (e sono tanti) a relazionarsi con il dovuto rispetto ai colleghi, invece di porsi sul piano collaborativo, costruttivo e propositivo.

Abbiamo quindi denunciato che riscontriamo un letterale imbarbarimento dei comportamenti alla cui origine spesso presiedono quelle DTM che navigano a vista, ricorrendo alle maniere forti senza tanti complimenti, soprattutto con i più deboli: personaggi incapaci di concepire che il danno arrecato al morale dei collaboratori rischia di evolvere in apatia, quasi vanificando gli apprezzabili sforzi della Banca per la migliore riuscita del progetto e per un nuovo approccio alle risorse.

Segnaleremo anche nominalmente alla Direzione e attraverso i nostri comunicati coloro che continueranno in questi atteggiamenti persecutori e controproducenti!

Il Direttore Onorati ha preso atto, davanti alle nostre evidenze, che nelle DTM sussistono distorsioni al modello originario, convenendo che deve essere posto argine alle forzature e che le nostre numerose obiezioni e segnalazioni saranno valutate attentamente a Siena (e di riflesso sulla nostra Area) per un riposizionamento più efficace e sostenibile.

Anche il Responsabile del progetto in Area, Martinelli, si è mostrato sorpreso di come i capisaldi del progetto sono stati così travisati...

Noi abbiamo chiesto con forza un segnale di cambio di rotta:

- che si interrompano immediatamente le pressioni indiscriminate e minacciose;
- il monitoraggio giornaliero ossessivo;
- le classifiche discriminatorie e denigranti.

La Direzione ha convenuto con noi che questo “non è Regata” e si adopererà per raddrizzare le distorsioni.

Ci è stato ribadito che il report dei contatti (non degli atti di vendita) è e deve essere a riepilogo settimanale, mentre il sistema già mette a disposizione in tempo reale i report commerciali... Altra cosa invece potrebbe essere nei report l'eventuale segnalazione di criticità riscontrate durante la settimana sulla vendita di prodotti a catalogo. Non c'è bisogno quindi che le varie funzioni perdano tempo in continue telefonate o invio di mail: l'esigenza è quella di affiancare anche fisicamente i colleghi che ne avessero bisogno.

Ogni dignità minacciata o schiacciata, da qualsiasi responsabile aziendale, è un mattone che mancherà nella costruzione di questa nuova immagine a cui la nostra Banca tende ... e di cui ha oggi fortemente bisogno.

Milano, 04/03/2014

LE SEGRETERIE FABI - FIBA CISL – UILCA