



---

**Rappresentanze Sindacali Aziendali - Banca MPS – Regione Umbria**

## **Incontro con il Responsabile del DOR del 28/9/2016 su verifica sperimentazione Hub&Spoke DTM UMBRIA e Politiche Commerciali**

### **ARMIAMOCI E....PARTITE !**

Si è svolto nel pomeriggio di Giovedì 28 Settembre a Foligno il previsto incontro con il Responsabile del DOR, Dir. Casolaro, alla presenza dei due GRU, Dir. Fiscale e Dir. Verdoliva, del Coordinatore dei GRU, Dir. Sciumbata e, sul finire dell'incontro, del Dir. Brotto responsabile della DTM Umbria.

L'incontro si è incentrato prevalentemente sui due macro-argomenti previsti: Hub&Spoke e Politiche (noi le chiamiamo "pressioni") Commerciali.

#### **Riorganizzazione Rete Commerciale HUB & SPOKE**

In apertura è stato chiesto il giudizio dell'azienda sulla sperimentazione H&S in corso nella nostra DTM, sul futuro del progetto a livello di DTM e di Banca e sui correttivi sulle portafogliazioni SB oggetto di discussione nel precedente incontro.

Il Dir. Casolaro ci ha riferito che sia a livello di Area che di Banca il giudizio sulla sperimentazione H&S nella nostra DTM è positivo in relazione agli 8 pilota in corso sulle altrettante Aree Territoriali e tenuto conto della complessa situazione della Banca (giudizio quindi relativo e non assoluto, a conferma delle voci di relativa soddisfazione sull'andamento complessivo del progetto che a quanto pare non sta portando in termini reddituali quanto ci si attendeva). Per quanto riguarda il roll-out definitivo sulla Banca, il CDA di Settembre ha rimandato a inizio 2017 qualsiasi decisione definitiva, anche perché in questo periodo in agenda ci sono altre priorità (NPL, Piano Industriale, AUCAP).

Come OO.SS. abbiamo evidenziato come il "feedback" che giornalmente riceviamo dai colleghi sia diverso, perché sono pienamente avvertite le difficoltà nell'interpretare i nuovi ruoli, mentre è quasi del tutto assente o non percepibile lo snellimento operativo ventilato sulla carta (filiera più corta, maggior velocità nelle delibere di fido e pricing) con l'aggravante che permangono irrisolti gli atavici problemi operativi, burocratici, procedurali e di organizzazione del lavoro.

Per quanto riguarda le portafogliazioni SB, la situazione di Gubbio (mancanza un gestore) è stata sanata con l'ingresso di una unità, mentre per le differenze di carichi di lavoro tra gestori all'interno di alcuni grappoli (Casteldelpiano in particolare) sono ancora in corso analisi, in quanto la soluzione più semplice implicherebbe la trasformazione di un Gestore Hub in un ennesimo Gestore Multifiliale.

Abbiamo invitato l'azienda a trovare quanto prima una soluzione perché la situazione ormai si sta trascinando da mesi e soprattutto la concomitanza di un portafoglio troppo saturo con il ruolo di "ex sostituto" nelle spoke crea una miscela esplosiva di carico di lavoro non più sostenibile.

Siamo poi passati all'elencazione di tutte le problematiche sollevate in questi mesi dai colleghi, per le quali ad oggi non si vede una soluzione, concentrandoci sulle più importanti:

- 1) Necessità di proseguire e completare (ma in taluni casi iniziare...) la formazione sui nuovi ruoli, in particolare nel ruolo di Linea Valore Business
- 2) Difficoltà dei gestori SB e dei Titolari di Spoke nel trovare i tempi per l'attività di sviluppo, prevista nel nuovo MdS nei ruoli, attività per la quale è in corso una grande pressione da parte della Direzione con l'introduzione di obblighi di visite settimanali e relative rendicontazioni

Sul primo punto l'azienda ci ha informato che sono già state pianificate delle aule per la formazione richiesta, con particolare attenzione ai ruoli di Gestore SB e Valore Business.

Sul secondo punto si è aperta una lunga e accesa discussione sull'argomento "sviluppo".

L'azienda infatti tende ad addebitare ai colleghi una forte avversione al cambiamento del ruolo che prevede maggiore "proattività" del Gestore SB e del Titolare Spoke, nel cui MdS è previsto lo sviluppo in profondità ed estensione. Sempre secondo l'azienda tutte le difficoltà operative, organizzative e disfunzioni varie che a nostro avviso subiscono i colleghi ostacolando l'attività fuori sede (sviluppo e visita clienti), sono nella maggior parte degli "alibi" per non affrontare il cambiamento del ruolo, arrivando ad affermare che se il Responsabile dice al Gestore di uscire, quella diventa la priorità e non importa quanti adempimenti operativi si lasciano in Filiale perché se ne assumerà il Titolare la responsabilità!

Su questo punto abbiamo manifestato tutto il nostro disaccordo, perché a nostro avviso le priorità sono i compiti e le responsabilità che la normativa pone in capo al dipendente, e solo successivamente l'attività di sviluppo, sia pure necessaria e importante.

In ogni caso abbiamo invitato l'azienda ad attivarsi per rimuovere tutti quegli ostacoli ed inefficienze segnalate (report continui ed inutili, email e telefonate di diversi uffici sullo stesso argomento, lentezza ed inadeguatezza terminali, burocratizzazione delle attività di uffici interni come quello delle Garanzie Attive ecc....), togliendo qualsiasi "alibi" (definizione aziendale che non condividiamo) ai colleghi.

Abbiamo infine chiesto spiegazioni su alcune visite organizzative con relative interviste ad alcuni Supporti Operativi nelle realtà più strutturate, finalizzate a valutare un possibile spostamento di carichi operativi dai Gestori SB ai S.O. stessi per liberare tempo commerciale ai Gestori.

Ci è stato confermato che è in corso un'analisi in tal senso da parte delle competenti funzioni di DG, ma ad oggi non ci sono indicazioni sui reali sviluppi.

### **Politiche Commerciali**

Premesso che sull'argomento avremmo potuto intrattenere la Direzione per giornate intere e non per un'ora al termine dell'incontro, ci siamo focalizzati su alcuni macro-argomenti, molti dei quali già sollevati da tempo e ribaditi nell'incontro di un anno fa con il Dir. Bai e mai risolti.

- 1) Si continua a lavorare sul Budget di Area invece che su Regata, che è l'unico ufficialmente riconosciuto dalla Banca
- 2) Continuano e anzi si moltiplicano (adesso anche quelle sullo sviluppo) le richieste di report e monitoraggi, anch'essi tutti al di fuori della normativa aziendale e degli accordi sindacali
- 3) Si continua a lavorare "a strappo" con Protection Day, PAC day e altre iniziative simili che vanno in direzione opposta alla necessità di basare l'attività commerciale sulla programmazione
- 4) Gestione delle chiusure dei conti correnti e pressioni sulle "bilaterali": abbiamo richiesto un intervento al Dir. Casolaro, in quanto responsabile del DOR a cui fanno capo i rischi operativi, nel normalizzare la situazione e sanare un'operatività dilatoria (sui c/c) ed all'insegna delle forzature (bilaterali)

Sul primo punto l'azienda non si è nemmeno espressa e sul secondo ha confermato la sua posizione, da noi sempre stigmatizzata, circa la loro necessità per meglio mantenere la focalizzazione sui risultati.

**A tale proposito riteniamo come OO.SS. che l'unico modo per dimostrare all'azienda che si sbaglia è quello di smettere di fornire i dati richiesti (ci si può legittimamente rifiutare, l'azienda non li potrebbe e non li dovrebbe chiedere) dimostrando che si raggiungono gli stessi risultati anche senza queste inutili pressioni.**

Sul terzo punto il Dir. Brotto ha affermato che lo scopo prioritario di tali iniziative non è mai stato

quello del raggiungimento dei risultati, ma quello di far capire attraverso momenti dedicati l'importanza di tali attività commerciali, in modo da assimilarle e poi rendere i comportamenti quotidiani, e che forse può essere arrivato il momento in cui non siano più necessari.

Come OO.SS. ci siamo permessi di esprimere i nostri dubbi sulle reali intenzioni, ma giudichiamo positivo un eventuale abbandono dell'insana pratica dei giorni dedicati ai singoli prodotti, del tutto in contrasto con la necessità di programmazione dell'attività commerciale.

Sull'ultimo punto ci è stato assicurato che già da Giugno è in corso una "pianificazione" per la risoluzione e lo smaltimento del problema della gestione di "arretrati" nelle chiusure dei c/c, ma che questa richiederà necessariamente del tempo.....

Dal nostro punto di vista abbiamo evidenziato come sia importante ritornare alla normalità sia nell'attività quotidiana sia nella soluzione del pregresso. Vigileremo sul rispetto di quanto assicuratoci.

A tale proposito ricordiamo ai colleghi che per non incorrere in rischi personali ed operativi per la Banca, per una corretta "tracciabilità" delle chiusure è SEMPRE necessario l'inserimento della richiesta con XECC, indispensabile per il monitoraggio del fenomeno e per la corretta gestione degli obblighi contrattuali e di Patti Chiari in capo alla Banca.

Sulle bilaterali ovviamente il Dir. Brotto ha smentito pressioni di alcun tipo, ed ha anzi evidenziato come il problema sia quello del rifiuto dei colleghi nel proporre un'attività pianificata in campagna dalla Banca (!?!).

A nostro avviso pretendere risultati del 100% su attività nelle quali occorre ottenere il consenso del cliente per farsi applicare condizioni peggiorative, è sicuramente un forma di indebita pressione, ed abbiamo invitato la Banca ad agire con variazioni unilaterali (come fanno le altre Banche) facilmente motivabili piuttosto che scaricare la responsabilità sui Gestori.

Al termine dell'incontro è stata segnalata per l'ennesima volta la richiesta dei responsabili di alcune realtà di fermarsi quotidianamente oltre l'orario di lavoro. Il Dir. Casolaro ha confermato che **lo straordinario è riservato solo a situazioni particolari e non può essere la norma, e che comunque va sempre regolarmente segnalato.**

In definitiva al termine della riunione l'impressione è stata quella dell' "ARMIAMOCI e PARTITE", in quanto **si richiede sempre e comunque ai colleghi lo sforzo per adeguarsi ai nuovi modelli organizzativi cambiando pelle verso un nuovo modo di fare Banca** più vicino al cliente, ma **allo stesso tempo la Direzione ed il Management della banca si dimostrano incapaci di fare lo stesso** nel modo di porsi con i dipendenti, (bastone e carota, anzi molto bastone e poca carota), continuando a imporre politiche commerciali di brevissimo respiro, con sistemi di controllo del tutto obsoleti e per nulla motivanti (e al di fuori della normativa) e senza risolvere i problemi operativi, burocratici, procedurali e di organizzazione del lavoro che attanagliano da troppo tempo la nostra banca e che impediscono ai colleghi di lavorare con la serenità e produttività, che la grave situazione in cui versa la nostra Banca richiederebbe.

Perugia e Terni, 29.9.2016

Le Segreterie RSA – Regione Umbria