



Banca Monte Parma (Gruppo Intesa Sanpaolo)

NUOVO MODELLO... SOLITA DISORGANIZZAZIONE

Il 19 gennaio, il “nuovo modello di servizio” è arrivato, con tutto il suo carico di incertezze e caos generalizzato; per diversi giorni non ha funzionato praticamente nulla.

Ancora una volta si è palesata l'incapacità dei vertici, nel gestire processi di ristrutturazione che vengono proposti con cadenza periodica per essere poi sostituiti da altri che modificano, o addirittura cancellano, quanto fatto in precedenza; un “fare e disfare” costoso per l'azienda, esasperante per i clienti, sfiancante e demotivante per i colleghi.

Evidenziamo, di seguito, alcuni degli aspetti di criticità:

TRASFERIMENTI IN VIOLAZIONE DELLE NORMATIVE SUL PREAVVISO

L'azienda ha dato corso ad un “tourbillon” di trasferimenti da un'unità produttiva all'altra, **venendo meno, in diversi casi, al rispetto dei termini di preavviso previsti dalle normative contrattuali vigenti**, causa di inutili disagi, che nulla hanno a che vedere con il tanto sbandierato “obiettivo” di conciliare tempi di vita e di lavoro.

CAMBI DI MANSIONE SENZA FORMAZIONE E NESSUN PASSAGGIO DI CONSEGNE PER I CAPI FILIALE

Numerosi sono stati i cambi di mansione, in particolare per i Gestori ai quali è richiesta una preparazione “a 360 gradi”, che comportano la necessità di acquisire specifiche competenze e strumenti necessari per il nuovo ruolo ricoperto; **l'azienda non ha fornito né l'indispensabile formazione preventiva né l'adeguato affiancamento, creando notevoli difficoltà ed esponendo i colleghi al rischio di errori e future contestazioni**. Inoltre, l'azienda, disponendo spostamenti repentini e simultanei dei Direttori di Filiale, **ha reso impossibili i passaggi di consegne**.

RIORGANIZZAZIONE DEI PORTAFOGLI, CHE CONFUSIONE!

La costruzione dei portafogli e la distribuzione degli stessi ai Gestori, nelle diverse articolazioni (Retail, Personal, Imprese...), risulta quanto mai **raffazzonata e per nulla funzionale e comporta evidente confusione gestionale** (altro che metodo scientifico...).

Mancano le pratiche, manca la documentazione, mancano le informazioni; i colleghi si trovano ad affrontare parecchi inconvenienti, con enormi difficoltà a fornire risposte ad una **clientela sempre più spazientita** dal continuo cambiamento degli interlocutori personali e dalla sempre più contorta operatività.

E tutto questo sarebbe “a misura di cliente”?

FILIALI RETAIL E FILIALI PERSONAL: SEPARATE IN CASA...

Le filiali sono state divise in due “segmenti” (cogliendo l'occasione della riduzione del numero degli addetti per togliere – esclusa la Sede di Parma - i Coordinatori nelle filiali Retail, laddove presenti); filiale Personal e filiale Retail **convivono negli stessi locali ma, tra di loro, i collegamenti sono fortemente limitati se non, per alcuni aspetti, assenti**.

I gestori Personal hanno come riferimento il loro Direttore Personal e non il Direttore Retail della filiale nella quale fisicamente operano... con le ovvie problematiche operative e di gestione dei clienti.

Un modello quanto mai rigido, forse modellato su strutture (poche) di grandi dimensioni, **ma poco adatto alla nostra realtà di filiali medie e piccole**. *In caso di assenza del gestore Personal (per ferie/ malattia ma anche visita clienti o altro)... chi segue la clientela Personal? Chi garantisce l'operatività? Ovvio che la clientela (poco disposta a tollerare gli ennesimi disservizi provocati dall'azienda e poco incline ad accettare “diktat” sugli appuntamenti...) si rivolga ai gestori Retail... che non hanno più strumenti né informazioni per gestire quelle posizioni, clienti “fino a ieri”... ma oggi “sconosciuti” per la Filiale Retail; una situazione surreale quanto irritante per il cliente, che i colleghi si trovano ad affrontare avendo il “sorriso” come unico strumento operativo !*

Gli assistenti alla clientela nelle filiali Retail, sono sempre più sovraccaricati da attività operative e commerciali e, per di più, in perpetuo movimento di emergenza per coprire assenze nelle altre filiali.

Inoltre, si sono moltiplicate le filiali "ad interim" cioè gestite senza un Direttore Retail, con un Responsabile per due/tre filiali, con due persone in organico (che di frequente si riducono, per diverse ore, ad una... con i problemi di sicurezza già contestati presso le autorità competenti), spesso entrambi assistenti alla clientela, senza le competenze necessarie per gestire le attività richieste in assenza di un Responsabile in loco...

NUOVE NOMINE: SENZA INQUADRAMENTI E INDENNITA'... E NESSUN PERCORSO PROFESSIONALE

Sono state fatte nuove nomine di Direttori e Gestori, Retail e Personal ecc. ... ma nessun riconoscimento di nuovi inquadramenti, a fronte delle nuove responsabilità e competenze richieste. E inoltre, almeno per il momento, nessuna corresponsione di indennità per i Responsabili.

Per ora, **le nuove nomine si stanno traducendo in "una pacca sulla spalla e via", con responsabilità crescenti e retribuzioni calanti e senza alcun reale riconoscimento di crescita professionale.**

Parimenti, **non si vede alcuna intenzione da parte dell'azienda di valorizzare quei colleghi che, assistenti alla clientela con inquadramento "base", si occupano, con profitto e capacità, di primari aspetti operativi nelle filiali, un lavoro importante che l'azienda non vuole considerare, ma che deve essere riconosciuto ...**

PRESSIONI COMMERCIALI INTOLLERABILI

Al di là dei problemi sopra evidenziati, che rappresentano solo una parte di quelli esistenti, ciò che sta emergendo in modo eclatante, dopo il 19 gennaio, è l'intensificarsi esponenziale delle **pressioni commerciali, che hanno raggiunto livelli intollerabili.**

L'azienda "calca la mano" su prodotti complessi e a volte rischiosi, **con azioni oltremodo petulanti e ripetitive, con metodi obsoleti e incongrui rispetto ad una struttura di vendita che si vorrebbe evoluta e al passo coi tempi; la produzione noiosa e ridondante di inutili "report"** sottrae tempo e risorse ad un'azione commerciale che dovrebbe guardare al mercato e non alle strutture interne.

Infine, la fissazione di **"budget" sproporzionati rispetto ai reali bacini di sviluppo, ha un effetto frustrante e controproducente.**

Viene svilita e umiliata la competenza e la dignità professionale dei colleghi e, di fatto, impedita una corretta consulenza finanziaria specialistica, con l'imposizione di "campagne" di vendita mono-prodotto che non tengono in considerazione caratteristiche ed esigenze del cliente che si ha di fronte, ma solo la redditività a breve termine.

Nel ricordare all'azienda che **NON sono consentite richieste di report individuali** (sono permesse solo rilevazioni complessive dei flussi di vendita) e che **le azioni commerciali devono essere fatte nel rispetto delle normative vigenti (a partire dalla MIFID), ESPRIMIAMO, COME SINDACATO, FORTE PERPLESSITÀ (e CONTRARIETÀ) SU UN MODELLO INCENTRATO SULLE PRESSIONI COMMERCIALI anziché sulla qualità e la rispondenza dei prodotti da proporre alla clientela; TUTTO CIO' HA POCO A CHE VEDERE CON IL "RILANCIO DEL PAESE" ED IL SOSTEGNO AD IMPRESE E FAMIGLIE.**

PART TIME

E' irragionevole e controproducente l'atteggiamento dell'azienda, in merito all'assegnazione dei Part-time alle tante colleghe da anni in attesa. Si sta configurando, oltre al mancato rispetto degli impegni assunti da Intesa Sanpaolo per Banca Monte Parma fin dal 2012 (anche in merito alla recente rassicurazione di dar corso, fin da gennaio 2015, a nuove concessioni di P.T. in filiali ed uffici), **UN ATTEGGIAMENTO penalizzante per Banca Monte, rispetto a quanto già realizzato in termini di concessione di nuovi part-time in tutto il resto del Gruppo, che non è più ulteriormente sostenibile.**

PRETENDIAMO DALL'AZIENDA, OLTRE AL PUNTUALE RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI, CHE PONGA PRONTAMENTE RIMEDIO A QUESTE CRITICITA', DIMOSTRANDO IL CORAGGIO E LA RESPONSABILITA' DI UNA "CORREZIONE DI ROTTA" CHE, NON SOLO A NOSTRO AVVISO, SI PRESENTA COME INELUDIBILE !

Parma, 18 febbraio 2015

R.S.A. FABI – FIBA/CISL – FISAC/CGIL – UILCA
Banca Monte Parma