



Non solo le perturbazioni in corso fanno pensare all'autunno, ma anche il senso di frustrazione che si vive in filiale, dove il ritmo di lavoro è molto paragonabile a quello richiesto ai tempi dell'automazione delle catene di montaggio. La Banca però sembra rifuggire anche la più basilica semplificazione dei processi: questa constatazione si fonda su fatti concreti. Alcune filiali da mesi hanno dovuto registrare guasti irreversibili alla T.A.R.M., senza ottenere la logica sostituzione del dispositivo.

Ai colleghi coinvolti viene richiesto di garantire il servizio di cassa servendo i clienti con una cassa "alla mano", modalità novecentesca, poco sicura sotto molteplici punti di vista. Vi sono unità operative oggetto di tentativi di sfondamento del bancomat, al momento alcuni colleghi si ritrovano ancora a decantare le cifre del "Rinascimento

Mps" in mezzo ai calcinacci. Forse l'impegno dei lavoratori per rilanciare la Banca meriterebbe maggior rispetto e considerazione. Senza trascurare le molteplici filiali che puntualmente si trovano a dover affrontare problemi legati a strutture vecchie e mai ristrutturate in modo risolutivo ed efficace.

Ai problemi operativi si aggiungono quelli di organico, ormai diventati annosi. L'esodo di dicembre 2022, combinato in qualche caso con gli effetti dello spin off di gennaio, sta condizionando la vita di una bella fetta delle filiali dei distretti di Milano e di Lombardia Nord. L'avvicinarsi delle ferie sta imponendo ai colleghi una eccessiva

condotta "multitasking" che fa a pugni con la ponderazione e l'attenzione necessaria prevista dalle normative. In questo contesto problematico trovare una equità negli obiettivi e nella distribuzione del "bonus pool" è stato impossibile. Difficilmente si può essere competitivi con una bicicletta in un Gran Premio di Formula uno.

Ma non è tutto. La ristrutturazione del servizio "Small Business" sta portando con sé alcuni effetti collaterali. La distribuzione del portafoglio clienti "Poe" sta impattando su ruoli già oberati da mansioni e compiti quotidiani; un buon numero di operatori "Valore", destinatari di questa "spalmatura", hanno alcuni "gap" da recuperare con un'adeguata formazione, che dopo un mese dalla partenza del riassetto ancora non si intravede. Per il corretto presidio della relazione ai neo gestori "Small Business" vengono richieste almeno 4 visite all'anno per ogni cliente; ancora non specificato però se queste visite devono essere fatte presso la sede del cliente (con tutto ciò che comporta anche in termini di rischio legale) o viceversa il cliente dovrebbe recarsi in filiale. Ricordiamo ai colleghi che nel primo caso dovranno prestare molta attenzione al tipo di contatto con il cliente ed eventualmente essere muniti dei tesserini previsti dalle norme. Molti spostamenti sono legati all'utilizzo dell'auto propria, con rischio di subire dei danni che potrebbero parzialmente rimanere a carico dei lavoratori.

La banca cambia; è necessario mutare anche gli strumenti che rendono più sicuro l'operato degli interpreti di questo cambiamento.

Milano, 30/05/2024



MPS Rsa Milano Lombardia Nord: tempi moderni (film del 1936 di Charlie Chaplin)

Le Segreterie