



By: [Marco Alfieri](#) – All Rights Reserved

In passato, in quella che è ormai la nostra vita collettiva precedente, eravamo abituati ad avere costanti informative e monitoraggi sui progetti che l'Azienda considerava importanti e prioritari. Dare ed avere informazioni e feed back, confrontarsi con le OOSS centrali e locali, era il modo per limare i progetti, apporre correttivi e tentare di far funzionare il tutto al meglio delle possibilità.

Oggi, con un sistema di relazioni sindacali sostanzialmente azzerato, tutto ciò non avviene più ed i risultati si vedono...

Regata è stato presentato come rafforzamento del servizio al cliente in filiale, come sistema "metodico comportamentale" mirato a razionalizzare i comportamenti della rete con l'obiettivo di **portare grossi benefici ai gestori in termini di professionalizzazione, semplificazione e coinvolgimento**.

Nella nostra realtà tali obiettivi sono completamente scomparsi, infatti la versione partenopea di regata prevede:

- **una lunghissima filiera direttiva** addetta sostanzialmente a stressare la rete per il raggiungimento dei budget: ma non sarebbe meglio mandare queste persone nelle filiali a dare una mano a parlare con i clienti??

- continue riunioni a cavallo della fine mese per demoltiplicare la pianificazione: di demoltiplica in demoltiplica succede sempre che a fine mese le filiali, **già da tempo a corto di organici e professionalità**, si trovano proprio nei giorni più critici con molti ruoli scoperti a causa delle riunioni in corso: ma la produzione poi chi la dovrebbe fare?

- un vero e proprio controllo diretto sui colleghi, in violazione delle normative vigenti : con cadenza giornaliera il titolare deve controllare il numero degli appuntamenti pianificati dal gestore e segnalare entro le 15 la produzione giornaliera. Tale monitoraggio continuo inoltre, produce anche una quantità industriale di mail che spesso sono mere ripetizioni di quanto già inviato dalle funzioni superiori. Risultato: i colleghi le cestinano direttamente per fare il loro lavoro o passano la loro giornata a leggere ma non fanno produzione. A tutto ciò vanno aggiunte le telefonate che arrivano copiose a responsabili di linea ed addetti, le mail con le classifiche dei più bravi che, dopo il corpo a corpo con gli altri colleghi rivali, vinceranno l'agognato cornetto e cappuccino con il DTM. Abbiamo notato che qualche scienziato delle DTM, preso dal sacro fuoco della competizione, riesce costantemente a violare la privacy dei

colleghi con mail del tipo *"..oggi la filiale di Raminga è tornata in produzione perché il collega Viaggiatore è rientrato dalla malattia"...*

- un monitoraggio inutile e fonte di ulteriori problemi nelle filiali modulo commerciale che, nonostante fossero state inizialmente escluse a giusta ragione dal progetto, sono oggi parte della competizione pur se costantemente sottodimensionate nell'organico. **Come si fa a dedicare tempo a Regata nelle filiali piccole quando normalmente non si riesce a smaltire il lavoro ordinario???**

- l'ignorare qualunque altro sforzo che non sia compreso nella campagna del giorno: la produzione giornaliera, infatti, è **costituita sostanzialmente dagli atti vendita** dei prodotti della campagna di cui è oggetto il cliente (vengono rilevati tutti i volumi ma quello che a loro interessa sono quelli in campagna) . Questo significa che se l'obiettivo della campagna è vendere la carta di credito a tizio e tizio non è interessato ma gli faccio una paschi da 1 milione di euro va bene, ma non ho centrato l'obiettivo della campagna e quindi per regata non c'è risultato. **Ma, allora, siamo o non siamo tutti nella stessa banca??** - la continua riproposizione dei

nominativi che nel corso del tempo non hanno accettato le nostre proposte. **Ci sono clienti che sono stati contattati in un anno 12 volte per mettere il POS**, nonostante i colleghi abbiano segnalato ogni volta a sistema l'esito negativo della proposta. Risultato? il cliente si esaspera e se ne va e poi vengono a giudicarci e ci dicono che non siamo adeguati! **E vogliamo parlare dell'immissione in campagna dei clienti a rientro da posizioni debitorie??** Che senso ha proporre polizze o altri prodotti che non possono pagare???? - Non sappiamo se si può definire BUG, ma accade anche che, quando ad esempio vendi un PAC multiplo, costituito ad esempio da 6 fondi che costituiscono 6 atti di vendita, dalle DTM si sollecitino i colleghi delle filiali, al fine di risultare vincenti nella gara del cornetto e cappuccino, a segnalare di aver contattato il cliente ogni mese nel giorno in cui passa la cifra del PAC sul conto perché questo fa registrare 6 nuovi atti di vendita nonostante siano movimenti originati sempre dallo stesso PAC. **E' un'aberrazione ed un falso, ma è lecito domandarsi: il DTM che ci ricava da un tale comportamento?** In buona sostanza Regata, magnificata dalla Direzione, è in effetti un sistema di **cottimo a tempo** che spinge i meno accorti e conoscitori delle norme a forzature indebite pur di raggiungere l'obiettivo. **Peccato che poi la Banca ometta di far presente ai colleghi che se qualcosa va male ne rispondono in prima persona.** E' questa a nostro avviso l'unica chiave di lettura degli assurdi demansionamenti messi in atto dalla Direzione di Area: tanti colleghi con anzianità e competenze sufficienti a comprendere i rischi operativi cui la Banca viene esposta quotidianamente dai comportamenti **irresponsabili** di alcuni dirigenti aziendali sono stati demansionati e trasferiti. **Si buttano via anni di formazione, professionalità e competenze, ma l'azienda se ne frega e dice che lo fa perché non si sono adeguati al cambiamento. Chiediamo che si svolga con urgenza l'incontro che il responsabile del progetto Regata si è dichiarato disponibile a fare incontrando le rsa locali per affrontare i problemi denunciati.** In assenza di risposte convocheremo le assemblee del personale per definire insieme le necessarie risposte.

Napoli, 28/2/2014 la segreteria