



By: [Margherita J. L. Lisoni](#) - CC BY 2.0

Continua a crescere il numero di colleghi che ormai diventano,” ex “passando alla concorrenza, spesso portando in dote un buon numero di relazioni con clienti importanti.

Dai giornali apprendiamo notizie trionfanti sui “nuovi acquisti” di Banca MPS, spesso addetti private che vengono sottratti alla concorrenza a suon di euro quasi mai compensati dall’ingresso di nuovi clienti buoni o normali che siano, ma sempre si tace sulla continua emorragia di personale – gli ultimi usciti sono di pochi giorni fa – che registriamo nella nostra Area e su cui la direzione sembra non interessata ad interrogarsi.

Noi invece lo abbiamo fatto ed abbiamo anche chiesto. La scelta dei colleghi che se ne sono andati è sicuramente individuale, ma nell’assumere la decisione non sono stati irrilevanti il peso della delirante gestione del personale e le assurde pressioni commerciali in corso. Non ci vuole un esperto di psicologia o medicina del lavoro per comprendere che **il personale non può reggere a lungo** mortificazioni, insulti, tagli pesanti al salario, trasferimenti punitivi e ritorsioni, pressioni lavorative della clientela perché siamo sempre meno in rete, e non possiamo nemmeno più lamentarci del peso abnorme degli uffici di area ridotti ormai al lumicino con l’unica eccezione del comparto assegnazione auto aziendali che ha beneficiato, grazie alle “argute” ancorché illegali rappresaglie del DOR, di un recente aumento di organico...

Visite psichiatriche, consulti psicologici, sbalzi di pressione sanguigna e arteriosa, stati d’ansia, disturbi del sonno, disturbi alimentari **sono le conseguenze della gestione delle Risorse Umane decisa dal DOR, che nella nostra area viene fatta in modo autoritario e personalistico**, il dissenso e l’asservimento, il lavorare nel rispetto delle norme o nella violazione delle stesse, la crescita professionale e il demansionamento, il trasferimento remunerato e quello d’ufficio.

Una incapacità di gestione che fa registrare un numero altissimo ed ingiustificato di trasferimenti di ufficio – tranne che per un ristretto numero di personali amici che ricoprono ruoli di responsabilità nuovi e crescenti o sono titolari nella stessa filiale da oltre 5 anni – e che contemporaneamente utilizza i colleghi assegnati dal progetto “muoversi in rete” nelle filiali più comode anziché in sostituzione dei colleghi che vivono lontani da casa da tantissimi anni e non riescono ad avvicinarsi Una inabilità nell’oggettiva e non personale valutazione delle professionalità, senza precedenti a nostra memoria, che porta la direzione di area a creare dal nulla, professionalmente parlando, nuovi titolari e gestori lasciando in panchina colleghi di tutte le età ed anzianità di servizio **per loro s-fortuna** dotati di alte capacità e conoscenze professionali.

A tutto ciò occorre aggiungere le pressioni commerciali dei responsabili che – spesso senza nemmeno rendersi conto della “qualità” delle procedure e delle difficoltà oggettive delle filiali – dispongono, senza lesinare minacce, budget impossibili e senza senso.

E’ il caso delle riunioni tenute nei giorni scorsi dal Tribunale della Santa Inquisizione capitanato dal nuovo capo Area Sud De Feo. Divisi per DTM i titolari delle filiali hanno dovuto infatti incontrare, uno alla volta, la direzione di Area composta da De Feo, dor, gru, dtm e segment Oggetto dell’incontro: budget.

L’incontro è stato sostanzialmente tenuto da De Feo – silenti, non sappiamo se per condivisione o per imbarazzo, gli altri – che, **con toni “forti” spesso sfociati nelle offese sia sul piano personale che su quello lavorativo**, ha provveduto ad illustrare i dictat operativi inerenti i budget assegnati:

– valori spesso triplicati rispetto a quelli previsti da regata specialmente su raccolta diretta e protezione

- budget individuali per tutti i gestori: almeno 8 nuove aperture di conti correnti al mese, 30/40 preventivi motor a settimana (che significa almeno 2/3 ore al giorno dedicate al nulla), bancomat e carte di credito da collocare anche a canone zero
- pressioni connesse alla tempistica del cottimo assegnato: massimo 10 o 30 minuti a cliente a seconda del target finalizzato agli atti di vendita.

Una scelta incomprensibile sul piano commerciale: Perché la direzione pressa sui preventivi motor che, se non trasformati in polizze, spreca carta, tempo ed energie senza beneficio per i conti della banca? Perché la direzione ha interesse a primeggiare sugli atti di vendita senza ritorno economico, come nel caso delle carte e bancomat a canone zero, che rischiano per giunta di accrescere il credito problematico? E' l'equivalente dell' "impupazzamento" per imbellettare la casa prima di vendere o sono interessi personalistici? A che serve Regata se il budget è poi modificato?

Una scelta insensata ed inaccettabile nella relazione con il personale: perché deprimere i colleghi con budget irraggiungibili anziché gratificarli per come stanno rispondendo alle criticità quotidiane? Quali ritorni positivi dai dipendenti in termini di coinvolgimento, autorevolezza e credibilità l'Azienda si aspetta dopo aver insultato e mortificato la dignità delle persone? Il risultato pessimo di tali riunioni è stato ed è ancora in corso nelle filiali in cui molti titolari, per rispondere alla frustrazione ed alle ingiurie subite, hanno due tipi di reazione – si comportano nello stesso modo con i colleghi. C'è chi durante l'orario di apertura al pubblico e con la clientela presente in sala, accusa i colleghi di non rispettare le tempistiche anche se le procedure di definizione e descrizione dei prodotti impongono tempi ben superiori a quelli previsti. C'è chi sostiene, con toni non ortodossi e facendo affermazioni in violazione della normativa, che i responsabili di linea dovranno acquisire l'onere di decisione di pagare o meno assegni emessi da clienti del proprio portafoglio. C'è chi dispone di non far prelevare dal conto oltre 1000 euro per costringere i clienti a chiedere il bancomat o rifiuta di sbloccare le carte con l'obiettivo di emetterne nuove, ecc oppure – sono impauriti per le minacce ricevute e, pur di fare risultati, aggirano le norme mettendo sul serio a rischio il proprio posto di lavoro. Ci sono anche titolari che svolgono realisticamente e correttamente il loro lavoro, cercando di mantenere equilibrio e serenità fra i colleghi, ma, in violazione delle normative ancora una volta, le violente incursioni dei segment con mail e telefonate non risparmiano nessuno, addetti compresi. In ogni caso il clima aziendale, quello che dovrebbe essere costantemente monitorato e migliorato dai responsabili delle risorse umane, è a livelli bassissimi, mai conosciuti nella nostra realtà, ed i colleghi tutti non ne possono più. Chiediamo un incontro urgente al titolare di area per affrontare tale situazione ed ottenere azioni concrete per un immediato cambio di rotta, non generici impegni. In alternativa prepareremo insieme ai colleghi la necessaria risposta, anche attraverso le istituzioni preposte, non escludendo la mobilitazione dell'ex gruppo Napoli o, se condiviso dalle altre rappresentanze sul territorio, dell'intera area territoriale Sud.

*"La **dignità** non consiste nel **possedere** onori, ma nella consapevolezza di meritarsi." Aristotele*

Napoli, 11/3/2015 Le segreterie