



I lavoratori stanno assistendo, sempre con maggiore disagio, allo spettacolo senza capo né coda di un'azienda che sembra non avere una visione di insieme, nonostante un esercito di dirigenti strapagati che, nel migliore dei casi, si limita ad occuparsi del proprio orticello dorato, e che porta – ciclicamente e sempre più spesso – a crisi organizzative e gestionali della struttura.

Negli ultimi mesi abbiamo vissuto la vicenda dei diamanti, la gestione dell'emergenza KYC, la regolarizzazione delle FEA, la migrazione dalla Multicanalità al PAO per le aziende, il passaggio dal generatore di codici all'sms per i privati, tutto in piena estate, e la lista potrebbe allungarsi.... A breve i colleghi di filiale dovranno inoltre gestire i feedback della clientela sull' "Informativa ex post su costi oneri e incentivi" – prevista dalla MIFID 2- che in questi giorni è stata spedita ai clienti che hanno sottoscritto strumenti finanziari: la gestione delle eventuali reazioni è supportata da un corso ad hoc, ovviamente per chi trova il tempo di farlo!

Si registra quindi un negativo "salto di qualità" nelle problematiche che i colleghi si trovano a gestire: fino a qualche tempo fa erano i guai reputazionali dovuti alla situazione generale della banca, ad appesantire il lavoro quotidiano, ora da qualche tempo i problemi che i lavoratori del Monte devono ad affrontare sono legati alla disorganizzazione della banca che comporta difficoltà gestionali pesantissime che impattano sempre più sulla clientela.

L'ultima circostanza, forse la più incredibile, è legata all'introduzione del cosiddetto "workflow" dei mutui, una nuova piattaforma che dovrebbe digitalizzare il processo di istruttoria. Peccato che questa piattaforma, inserita in un contesto di carenza di organico e di formazione ed in un periodo di ferie – nel quale si è registrata una prevedibile impennata di richieste di mutui dovuta alle condizioni particolarmente favorevoli – abbia portato ad una situazione di collasso, con centinaia di pratiche bloccate, creando di conseguenza tensione con la clientela, della quale non si sentiva assolutamente il bisogno.

Com'è possibile portare un'azienda ad un livello simile? Poniamo questa domanda a chi è lautamente pagato non solo per trovare soluzioni ma anche per prevenire criticità come questa. Possibile che nessuno abbia immaginato tutto ciò, a Siena come in Area? Possibile che nessuno si prenda l'onere di valutare gli impatti di un progetto in termini operativi e di carichi di lavoro? Riteniamo tutto ciò incredibile!

Inoltre una parte delle problematiche è, come spesso succede, legata ai comportamenti della filiera commerciale di Area che, schiava come sempre dei "numeretti", in questo caso relativi alla calendarizzazione delle stipule, contribuisce ad aggravare la già precaria situazione. Oltretutto stiamo parlando di un comparto, quello dei crediti a medio e lungo termine, che richiede prudenza e che invece può, nel caos, esporre la banca a ulteriori rischi di credito.

Riteniamo molto grave che l'azienda, a causa di errori organizzativi e gestionali del management, sia messa per l'ennesima volta in difficoltà: esprimiamo la nostra vicinanza ai lavoratori che si trovano nuovamente a gestire situazioni sgradevoli, e sottolineiamo che i problemi sono di tutti, della rete come degli uffici interni. Si è arrivati a questa situazione di tensione solo ed esclusivamente per scelte e comportamenti discutibili di chi l'azienda la deve dirigere e far uscire dalle ben note difficoltà. Invitiamo tutti i lavoratori a non cedere alla tentazione di prendersela con il collega al capo opposto del telefono che vive come

tutti una condizione di disagio, tanto grave per quanto assurda, e ricordiamo al management che questa banca sopravvive ancora grazie al senso di appartenenza di responsabilità e di solidarietà dei dipendenti, più volte dimostrato e riconosciuto.



Rsa Roma e provincia: Stato confusionale!

2 Agosto 2019

Le Segreterie