



2 è svolto nei giorni scorsi il periodico incontro con la locale direzione, di seguito i temi affrontati.

LAVORO AGILE: la fase di discussione a livello centrale non si è ancora esaurita, ma sarebbe un errore se l'azienda confermasse l'esclusione di fatto dei colleghi della rete commerciale, con l'unica eccezione della fruizione di formazione obbligatoria o abilitante per ruolo. Noi continuiamo a sostenere che non bisognerebbe disperdere l'esperienza positiva maturata nel periodo dell'emergenza e che sarebbe utile riformulare il lavoro agile come strumento di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro per tutti i dipendenti.

FORMAZIONE: sono disponibili sulla piattaforma MPSAcademy parte dei corsi obbligatori Mifid-Ivass la cui fruizione è programmabile utilizzando il codice del tempo protetto, nell'ambito del normale orario di lavoro. I titolari ricevono settimanalmente una mail di riepilogo, da parte del GRU di competenza, delle ore di formazione svolte nella filiale e con l'indicazione del monte ore da far fruire settimanalmente. Il coinvolgimento delle filiere risorse umane e commerciale, non può risolversi con l'invio di una mail di riassunto, al contrario la pianificazione preventiva dei corsi obbligatori deve essere obiettivo comune concordato e, soprattutto, sostenibile per i lavoratori.

DIMISSIONI: Si registrano 8 dimissioni in area N.O. da inizio anno nella rete, di cui 7 in Lombardia, 4 tra Milano e provincia. Questi numeri, nel nostro territorio già gravemente carente di risorse, sono di difficile gestione. Ritorniamo ancora una volta sul tema della carenza di risorse in Lombardia per denunciare che la continua erosione degli organici comporta criticità organizzative per la banca, aumentando i rischi operativi individuali di chi si trova a svolgere il proprio lavoro con tempi e ritmi sempre più accelerati.

Rileviamo il fatto che, mentre alcuni colleghi subiscono repentini trasferimenti per coprire i ruoli mancanti, si nota una tendenza a non informare correttamente circa l'indennità di mancato preavviso: ricordiamo che è prevista da CCNL e che deve essere richiesta dal dipendente. Rileviamo inoltre tempi lunghissimi anche per la sua corresponsione. Siamo a vostra disposizione per segnalazioni e assistenza.

CENTRI SMALL BUSINESS: la sperimentazione del nuovo modello di servizio, ormai in fase avanzata, non sembra dare i risultati sperati. La sommatoria dei due differenti mondi che compongono i centri small business si rivela alquanto fragile: da una parte i clienti ex PMI con le loro complessità, dall'altra i clienti small business da sviluppare in un'ottica corporate distante dalla tipologia del cliente small. Già ora i portafogli iniziali di 100 ndc mettono a dura prova la possibilità di un seguimiento puntuale e attento, così apparendo del tutto incongruo l'obiettivo di elevare a 200 gli ndc a regime. I budget assegnati sono difficilmente traguardabili, anche perchè la tipologia dei prodotti utilizzati da questi clienti hanno ritorni economici limitati per la banca. Si pone anche la problematica delle sostituzioni in caso di ferie ed assenze, essendo i centri formati da due sole risorse (gestore e addetto) e pertanto nati intrinsecamente deboli.

Abbiamo di nuovo evidenziato alcune problematiche tecniche che ci vengono spesso riferite e che mettono in difficoltà i colleghi coinvolti:

- Pratiche bonus 110: a fine aprile ricorre la scadenza per le pratiche inserite nel 2021, i rallentamenti generalizzati e le mancate risposte della piattaforma esterna, che rischiano di creare un grave disservizio alla

clientela, sono fonte di preoccupazione per i colleghi della rete coinvolti in tale attività. Il timore diffuso è che i clienti ancora in attesa di risposte, possano avanzare pesanti reclami, con danni reputazionali di cui la banca non avrebbe bisogno.

- Assistenza svolta da call center esterni e Assistenza MPSPrestito: il personale addetto non è adeguatamente formato e le risposte, non sempre coerenti, vengono fornite il più delle volte con tempistiche lunghissime.

- Athena: la nuova piattaforma di consulenza comporta rallentamenti dell'attività e le migrazioni per scaglioni di ndc e di prodotti spesso rendono impossibile effettuare una consulenza di qualità e adeguata ai bisogni della clientela. Inoltre, la scarsa formazione dedicata ai gestori ha contribuito ad aumentare le già numerose difficoltà che lo strumento presenta.

Milano, 2 maggio 2022

LE SEGRETERIE