



Se ascoltiamo una qualsiasi dichiarazione del **Dottor Lovaglio**, il nostro AD, la Banca gode finalmente di buona salute, è guarita e prospera. E i risultati raggiunti confermano tali dichiarazioni.

Salvo poi entrare in un qualsiasi ufficio o peggio ancora in una qualsiasi filiale e quello che si respira è tutt'altro che benessere.

A due anni dalla fuoriuscita di quasi 4200 dipendenti, **le carenze di organico causate dall'imponente esodo sono rimaste immutate**. Le assunzioni annunciate, che tanta speranza avevano portato, sono ferme alla prima tranche, e per quanto ci auguriamo che si provveda a breve con la seconda, è chiaro che risolveranno ben poco.

Filiali allo stremo, con **carichi di lavoro immani**, aggravati dalla **revisione dei Modelli di Servizio SB e Valore**, che è riuscita a complicare ancor più le cose e a **scontentare tutti**, ma proprio tutti i soggetti coinvolti, clienti compresi.

Gestori Sb che si giostrano spesso tra più filiali, con portafogli zeppi, sovente oltre i limiti fissati dalla Banca stessa, e ingestibili per le tante attività da fare su ciascun cliente, comprese le previsioni commerciali in stile divinatorio.

Gestori Poe, formalmente senza portafogli, ma con **centinaia di posizioni da seguire e "sviluppare"**, con infiniti adempimenti da compiere.

Specialisti Mutui su cui, **oltre il lavoro ordinario**, quotidianamente piombano le incombenze provenienti da convenzioni con **Mutui-on-line e Facile.it**, che procurano, sì, decine di clienti "*prospect*", ma comportano un aggravio operativo tale da rendere impossibile poi star dietro alle pratiche, sia quelle già presenti in filiale che quelle prospettiche.

Specialisti Prestiti pressati da ogni dove perché hanno su di sé l'attività che la Banca considera *core* in questo momento, che quando anche riescono a sequestrare per 2 ore (questo il tempo medio per caricare un Prs) i clienti, devono poi votarsi ad un santo a caso che la pratica sia approvata, sennò è come non avessero lavorato affatto.

Senza pensare al fatto che la linea Valore ha in carico anche le attività di **supporto operativo e cassa** e che in molte realtà l'**ODF è un miraggio**, per cui sempre più spesso un consulente valore viene sacrificato alla dea Tarm, con non poco malcontento, dal momento che in pratica se non ti occupi di attività commerciali è come se non esistessi.

A questo aggiungiamo che l'addetto valore, pur se impiegato in maniera costante in cassa, non percepisce l'indennità di rischio fissa, quindi oltre il danno la beffa.

I Titolari, **oltre alle responsabilità proprie del ruolo**, si ritrovano a **gestire clienti infuriati** dai disservizi che inevitabilmente una situazione di questo tipo provoca e **dipendenti scontenti** perché impotenti dinanzi alla miriade di richieste che provengono quotidianamente dagli uffici e dalle funzioni più disparate.

Negli **uffici interni la situazione non migliora**: tanto personale è andato via con l'esodo (e anche tante competenze) e chi è rimasto è in affanno, impossibilitato, spesso, anche ad essere realmente di supporto alla rete, dovendo gestire moltissime richieste.

Aggiungiamo che **per i più le carriere e soprattutto gli stipendi sono fermi da decenni** e non si fa alcuna fatica a capire perché le **dimissioni sono all'ordine del giorno** e rappresentano uno **stillicidio costante di dipendenti** e, di conseguenza, **professionalità, clienti e patrimoni**.

Ad un primo esame obiettivo il paziente in ottima salute appare piuttosto malconco!

Se spostiamo l'analisi dalle persone alle **infrastrutture**, la situazione clinica si compromette ancora di più: **locali vecchi e mantenuti poco e male, arredi fatiscenti, impianti obsoleti, bagni spesso malfunzionanti e interventi tecnici mai risolutivi**.

Per non parlare delle **pulizie, scarse e poco accurate**, e non certo per colpa degli addetti, che fanno quel che possono nelle poche ore in cui devono svolgere il proprio lavoro, per giunta estremamente sottopagato. Guai a chiedere un intervento straordinario: il "budget" non lo consente. Eppure il Dottore di cui sopra ha promesso remunerazioni importanti agli azionisti, quindi non dovremmo avere di questi problemi.

Il risultato è che **i dipendenti e le dipendenti spesso devono ripulire le proprie postazioni** prima di iniziare la giornata o **igienizzare i bagni** prima di utilizzarli, magari dovendo **provvedere in autonomia** ad acquistare **carta igienica e sapone per le mani**.

Alcuni devono poi fare lo **slalom tra le blatte** e, nei casi più gravi, stare attenti ai topi che si affacciano a curiosare. Non è raro imbattersi in clienti che preferiscono restare in piedi durante le consulenze piuttosto che utilizzare le **sedie sporche** in dotazione.

Bagni rotti per mesi, con necessaria condivisione dei servizi funzionanti.

Archivi congestionati e da riorganizzare totalmente, con tutti i **rischi** legati al mancato reperimento dei documenti, con armadi e scaffali collassati sotto il peso dei faldoni. E la soluzione dell'azienda è quella di dare indicazioni alle filiali di smaltire documenti non necessari o più vecchi di 10 anni, inoltrandoli al macero. Quindi i dipendenti, che non hanno tempo neppure di smaltire il lavoro che si accumula sulle scrivanie, dovrebbero trovare il tempo di spulciare tra documenti vecchi di anni per valutare cosa tenere e cosa no, separarli, riempire scatoloni, chiuderli, etichettarli, sollevarli, impilarli e preparare le spedizioni. Il tutto in ambienti polverosi e sporchi, in barba ai più elementari principi di salute e sicurezza.

Insomma, il paziente Mps godrà pure di ottima salute, ma intanto sta agonizzando.

E se non è ancora morto, lo deve solo ai lavoratori e alle lavoratrici che ogni giorno operano in situazioni di stress emotivo e fisico ben oltre l'accettabile pur di prendersi cura di questo paziente che da oltre un decennio sopravvive grazie a loro, non certo ai Dottori.

Anzi, grazie a loro, **nonostante** i Dottori.

Napoli, 25/10/2024



MPS Rsa Napoli, Caserta e Benevento: il paziente è in buona salute, però non sta bene

le segreterie

Fisac Cgil Napoli, Caserta e Benevento
Uilca Uil Napoli e Caserta