

C'era una volta un pezzo di legno.....

Nelle scorse settimane le scriventi OOSS hanno incontrato il nuovo Direttore del Personale dell'AT Toscana, Alessandro Faienza, per una breve presentazione delle nuove figure di Direzione presenti nell'Area e per illustrare gli impatti organizzativi e gestionali della trasformazione della vecchia AT Toscana Nord nella nuova AT Toscana. L'incontro ha fornito anche l'occasione per fare il punto su alcune delle problematiche del nostro territorio.

Nel corso dell'incontro è stato illustrato il nuovo Piano Formazione, oggetto di un importante accordo sindacale sottoscritto lo scorso mese (di cui vi abbiamo già dato comunicazione), e che prevede tra le altre cose tempi certi protetti da pianificare per lo svolgimento della formazione online e corsi dedicati al personale part time con orari adeguati alle esigenze di questi ultimi. Il Piano Formazione prevede anche un particolare focus sul credito e un percorso dedicato ai nuovi e vecchi Titolari. Sono anche previsti corsi specifici sul Supporto Operativo e la Tesoreria. Rispetto ai tempi protetti per la formazione online, attendiamo con ansia che i GRU sensibilizzino i Titolari alla pianificazione di tale tempo protetto. Ci risulta che ciò non sia ancora avvenuto, il che essendo già quasi la metà dell'anno ci sembra abbastanza grave. Respingiamo inoltre qualsiasi interpretazione svilente dell'accordo in base alla quale sarebbe il singolo lavoratore a dover far presente di avere l'esigenza di tempo protetto per fare i corsi online: l'accordo è chiarissimo e prevede che ciascun lavoratore pianifichi da subito almeno 7,5 ore del proprio tempo da qui alla fine dell'anno per dedicarsi UNICAMENTE alla formazione online. Attendiamo fiduciosi.

Per quanto riguarda il tema delle pressioni commerciali, il Direttore Faienza ha affermato che la necessità di sostenere i ricavi in questi ultimi anni è stata evidentemente molto forte, e gli obiettivi raggiunti hanno permesso di non dover aggredire l'aggregato dei costi più di quanto non sia stato fatto. A suo avviso, nonostante la grande attenzione dei nuovi vertici verso i comportamenti e verso il rispetto delle persone e delle norme, in alcuni sporadici casi gli obiettivi pur sfidanti declinati dall'Alta Direzione, trovano talvolta da parte del middle management alcuni interpreti che non sono in grado di gestirle al meglio (sic!). Il problema, insomma, sarebbe nella "messa a terra"...

Forse in effetti è davvero così: l'Azienda e le sue funzioni apicali sognano una Banca che mette al centro il cliente e dove le scelte e le politiche commerciali sono ispirate a una logica di sostenibilità nel medio-lungo periodo. Purtroppo poi ci sono un'ottantina di mele marce con i rispettivi vice che non hanno ancora capito il messaggio autentico! Siccome siamo abituati a presumere sempre la buona fede dei nostri interlocutori, vogliamo e dobbiamo necessariamente credere che le funzioni apicali siano quantomeno distratte, e ci prendiamo l'onere di far presente quello che è sotto gli occhi di tutti (tranne delle funzioni apicali stesse): nonostante la necessità evidente di riconquistare la fiducia della clientela, persa in maniera plateale per colpa di politiche gestionali fallimentari, continuano a fiorire indicazioni e suggerimenti sulle metodologie più efficaci per collocare i prodotti intermediati e non. Alcuni suggerimenti sono impliciti negli stessi strumenti di reportistica (che fino a prova contraria non sono predisposti dai DTM ma dai loro distratti ma rispettosi superiori): a titolo di esempio, escludere tutti i prodotti che hanno un ritorno commissionale inferiore al 2% dagli strumenti di reportistica, ad esempio, è un implicito messaggio a collocare solamente quelli con up-front maggiore, ignorando però che non tutti i prodotti sono adatti a tutti i clienti. Chi scrive ha sempre pensato che le tabelle e i

report non servano a nulla. Purtroppo dobbiamo constatare che certi report non sono inutili, ma dannosi.

Altri suggerimenti sono dati a voce (si vede che qualcuno ha capito che le email restano) e sono delle vere e proprie genialate: bisogna vendere più bancomat? No problem: sostituiamo i vecchi bancomat con i nuovi! È uscito un nuovo prodotto di Risparmio e bisogna far vedere a chi comanda che noi siamo i numeri uno? Niente di più facile: prestiamo più soldi a chi ce li chiede e con quelli in più sottoscriviamo il nuovo prodotto! D'altra parte abbiamo o non abbiamo i

soldi dalla parte del manico? Bisogna fare più polizze? Facciamo in modo che le polizze pluriennali siano regolati in un'unica soluzione... etc. etc.

Forse la centralità del cliente si chiama così perché è collocata esattamente al centro tra la stupidità delle classifiche, l'inutilità dei report e la paraculaggine di chi preferisce dare buoni consigli per non dover dare in prima persona il cattivo esempio...

Continua poi a moltiplicarsi la reportistica propinata a seconda delle necessità del momento, la cui unica funzione è quella di ribaltare sui colleghi della Rete la responsabilità e l'onere di certificare il raggiungimento o meno degli obiettivi assegnati, innescando un processo perverso di autogrificazione o umiliazione - a seconda del risultato - per chi è chiamato a fornire i dati utili a lavorare i file. A questo elemento si aggiungono la mole dei report e la quantità di riunioni e lync, tali da assorbire una parte rilevante della nostra giornata lavorativa, in un momento di grave carenza di organico, e senza apportare alcun valore aggiunto concreto all'Azienda. In teoria (D1846) i momenti per discutere e pianificare le attività commerciali dovrebbero essere massimo due al mese, ma evidentemente si tratta di momenti talmente utili e piacevoli da richiedere delle repliche continue.

Infine due punti particolarmente attuali:

I dati sul lavoro straordinario forniti dall'Azienda sulle ore di lavoro straordinario nel primo trimestre di quest'anno sono interessanti: IN TUTTA LA DTM, NEI PRIMI TRE MESI DELL'ANNO, SONO STATE REGISTRATE 4 (!!!) ORE DI LAVORO STRAORDINARIO. Sarebbe bello se i dati corrispondessero alla realtà, questo significherebbe che tutti i colleghi svolgono un orario di lavoro standard, in genere alle 16.15 escano dalle filiali e si dedichino ad altre attività di proprio gradimento. Sarebbe una favola! Ma le favole sono belle e verosimili da bambini, mentre quando si è adulti e quotidianamente si vive una situazione come quella che Banca MPS ci propone ormai da anni lo scenario tratteggiato dal computo delle ore di straordinario è tragico e ridicolo al tempo stesso. Questa anomalia chiama in gioco la gestione delle Risorse Umane che dovrebbe vigilare sul rispetto delle norme contrattuali, coinvolgendo in maniera fattiva i Titolari delle Strutture che, ribadiamo, sono i rappresentanti dell'Azienda nelle singole sedi e gli unici responsabili della sicurezza e delle attività svolte nelle rispettive unità. Rispetto a questa situazione, ribadiamo l'ovvio: chi avalla comportamenti illegali sarà chiamato a risponderne.

Le schede di valutazione date ai colleghi della DTM tratteggiano un profilo professionale dei Dipendenti medio basso: in prevalenza riportano una valutazione finale di due o tre su una scala di cinque. Qualche esponente della Direzione sostiene che due su cinque sarebbe comunque un giudizio sufficiente, ma francamente tutto è opinabile tranne la matematica. In assoluto sembra quantomeno ingeneroso valutare in questo modo una platea

di lavoratori che ha fronteggiato le tempeste finanziarie e mediatiche che ci hanno coinvolto, fino all'ultima prova di dedizione che ci ha visto ultima ancora di salvezza dell'Azienda nel dicembre scorso. La sensazione forte è che le schede di valutazione siano state elaborate in funzione dei risultati economici che, per elementi noti e indipendenti dall'operato dei lavoratori della Rete di filiali, non sono stati certo brillanti. Ci è stato infine segnalato che qualcuno si è preso la briga di "sconsigliare" ai colleghi insoddisfatti della propria scheda di valutazione di fare ricorso, "tanto non serve a nulla". Ci sembra un comportamento gravissimo: ribadiamo il pieno diritto dei colleghi a presentare istanza di ricorso, se lo ritengono opportuno, e diffidiamo chiunque, a qualsiasi livello, a reiterare comportamenti che ricordiamo essere passibili di denuncia da parte delle funzioni sindacali.

L'invito che facciamo all'Azienda e, in concreto, ai nostri coordinatori nella DTM di Pisa è quello di trattare i lavoratori da persone adulte ed evitare di raccontare loro favole. A tutti i colleghi chiediamo di non farsi trattare in maniera infantile seguendo in modo acritico diktat fantasiosi ed estemporanei, frutto della volontà del singolo coordinatore in cerca del compiacimento del proprio superiore.

Speriamo comunque che nel solco dell'attenzione ai comportamenti e del rispetto alle persone ci sia presto l'occasione per confrontarsi su questi temi anche con chi a livello di Area ha il compito di presidiare le Politiche Commerciali. Peraltro il Direttore Faienza ha ribadito la disponibilità del Capo Area in tal senso.

Pisa, 12 maggio 2017

Photo by [maxbestene](#) 