



Una riorganizzazione da RIORGANIZZARE

Martedì 11 giugno scorso si è tenuto anche a Padova l'incontro periferico tra la Gestione Risorse Umane territoriale e le Rappresentanze Sindacali Aziendali unitariamente, sulla complessiva situazione di Padova e provincia, con particolare riferimento alle ricadute della recente riorganizzazione Small Business e Valore.

Pur apprezzando la volontà dell'Azienda di confrontarsi con le Rsa periferiche, come previsto peraltro dal protocollo sulle relazioni industriali del 23 dicembre 2022, abbiamo innanzitutto sottolineato che **questa riorganizzazione, come altre passate, non è stata oggetto di un accordo a livello nazionale, non avendo incontrato la condivisione del sindacato.**

L'occasione ci ha permesso di segnalare nuovamente come, ancora una volta, si intervenga sull'organizzazione del lavoro con modelli che sembrano più orientati al risparmio dei costi che alla costruzione di soluzioni chiare, praticabili e produttive.

Abbiamo sottolineato che il modello male si applica ad un'azienda poco digitalizzata come la nostra e che l'idea di sviluppare un centro SB dove i gestori non lavorano nella stessa sede e devono spostarsi spesso su filiali diverse aggravi il carico degli stessi.

C'è la necessità di individuare dei correttivi. Innanzitutto, abbiamo segnalato **l'aggravio sul fronte dei carichi di lavoro** e il livello ancora alto di **confusione organizzativa** derivante da una **normativa non chiara né esauriente, oltre che in continuo divenire**, per quanto riguarda il contenuto delle mansioni e le responsabilità dei nuovi ruoli, sia SB che Valore, nonché le modalità di copertura del servizio ai clienti, durante i periodi di assenza dei gestori SB, con il conseguente aggravio dei **rischi operativi**.

Abbiamo, infine, espresso le nostre valutazioni su altri aspetti della vita lavorativa in azienda, riportando il senso di **malessere** che raccogliamo nei nostri luoghi di lavoro e l'improrogabile necessità di **accelerare nel percorso di valorizzazione** professionale ed economica **del personale**, anche sotto l'aspetto degli inquadramenti, che, dopo anni di sacrifici, merita un rapido ritorno alla normalità e criteri chiari, trasparenti e contrattati di riconoscimento della professionalità e del merito.

Entrando nello specifico per punti, questi i temi affrontati:

GESTORI SMALL BUSINESS

- A fronte della panoramica presentata dall'Azienda sui portafogli "medi" per gestore Sb, abbiamo comunque sollecitato l'Azienda a continuare in **un'analisi approfondita dei portafogli** assegnati perché abbiamo seri dubbi sulla sostenibilità dei carichi di lavoro sia dal punto di vista operativo che commerciale;
- Infatti, al momento attuale, e con l'inizio delle ferie, i gestori SB si trovano di fatto costretti a operare sotto pressione e anche al di fuori dell'orario di lavoro, il che comporta la necessità che l'Azienda presti particolare attenzione **al corretto inserimento e riconoscimento del lavoro straordinario e delle missioni**, nonché **alla gestione dei rischi operativi**;
- E' necessario **dotare i gestori di tesserini TUB** per l'attività fuori sede; su questo tema le Risorse Umane hanno sottolineato che, al momento, in assenza di tesserini TUB, le visite ai clienti devono



avere un puro scopo conoscitivo e di raccolta di esigenze ma mai di proposta specifica né tantomeno di conclusione dei contratti. Noi su questo non possiamo che concordare, con riferimento alla normativa specifica D 00493 sulle missioni del personale. La Gestione Risorse Umane ribadisce la propria disponibilità ed il supporto nella segnalazione nell'applicativo notule.

- **Inquadramenti** - abbiamo una gamma molto ampia di inquadramenti per lo stesso ruolo, che meriterebbe - come peraltro per altri ruoli aziendali - l'individuazione di un livello minimo attraverso i canali negoziali aziendali.

VALORE Poe, Prestiti, Mutui, Base, ovvero più segmenti che dipendenti...

Gli effetti della riorganizzazione e il suo affinamento per "approssimazioni successive" gravano, oltre che sui nuovi distretti SB, anche sul lavoro di filiale e in particolare sulla linea Valore, già profondamente appesantita da un'operatività difficilmente misurabile condizionata dall'accoglienza e dal supporto della clientela con le sue innumerevoli richieste e problematiche, nonché dai limiti informatico procedurali più volte evidenziati. Abbiamo fortemente **criticato la scelta dell'assegnazione univoca della clientela a singoli colleghi Valore, di cui ci sfugge il senso e l'utilità e che al momento provoca confusione e perdite di tempo, per di più in presenza di assegnazioni non coerenti delle campagne Valore.** A questo riguardo, ci è stato ribadito che l'assegnazione di un ndc Valore a un dipendente non significa che il collega debba "gestire a 360°" il cliente come avviene oggi per altri Segmenti. Noi comunque ci chiediamo il motivo per il quale i clienti che erano Small Business prima della manovra del 22/4/2024 e che sono diventati Valore Poe siano stati assegnati anche (o per lo più) a colleghi Valore che prima facevano tutt'altra cosa. Temi di questa natura, come anche il numero di assegnazioni degli ndc per dipendente, hanno alimentato ulteriormente le nostre perplessità.

PREMIUM

L'assegnazione delle campagne Valore Risparmio ai Premium non è ancora chiara a tutti, aggrava di fatto i carichi di lavoro anche per questi/e colleghi/e e rischia di sacrificare la professionalità degli Addetti Valore e la flessibilità organizzativa interna alle filiali che invece sarebbe necessaria visti anche i ridotti organici medi delle stesse;

Pressioni commerciali e richiesta dati

Continuano purtroppo le inutili e pesanti richieste di dati produzione e previsione nel Comparto Corporate, che demotivano e provocano inutili perdite di tempo e tensioni.

Altre tematiche

Abbiamo segnalato l'irrazionalità della campagna di **sostituzione delle tessere bancomat** organizzata dalla Banca, in questo periodo estivo e di ferie imminenti, per le problematiche operative e di relazione che sta generando nella clientela, situazione aggravata dalle difficoltà di approvvigionamento delle nuove tessere da rilasciare.

In conclusione, dalle risposte aziendali, in particolare sull'assegnazione univoca nel Segmento Valore e sull'organizzazione delle filiali post riorganizzazione ci è parso di capire che la banca voglia tornare verso un modello che prevede la **specializzazione per segmenti di prodotto oltre che di clientela**, assegnando le campagne commerciali "a chi sa" di quel prodotto/servizio, cosa che potrebbe avere un senso se non fosse per il fatto che la **pesante riduzione degli organici a seguito dell'esodo di dicembre 2022 non è ancora stata assorbita, né da nuovi ingressi di personale, che nel nostro territorio non ci saranno neppure per effetto della prossima**



tornata di assunzioni, né da miglioramenti procedurali o tecnologici che agevolino e velocizzino l'operatività garantendo al contempo il presidio "automatico" dei rischi.

Ci auguriamo, che le nostre osservazioni, perplessità e proposte trovino il giusto spazio e per questo continueremo a lavorare in tutte le sedi per far valere il punto di vista e tutelare la qualità del lavoro di chi ogni giorno subisce in concreto gli effetti delle continue revisioni organizzative assumendosi la responsabilità della relazione con i clienti.

**LE RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI
BANCA MPS - PADOVA**

19 giugno 2024