



COORDINAMENTI R.S.A. BANCA MONTE DEI PASCHI SIENA DI SIENA

## Incontro su revisione modelli di servizio

È proseguito il confronto con l'Azienda sul progetto di revisione dei modelli di servizio degli attuali segmenti Private, Affluent e Family.

Al di là dei dettagli dei nuovi ruoli di gestori Premium/Valore e delle portafogliazioni che sono state ulteriormente affinate (nell'ambito Valore con clientela suddivisa tra "Risparmio" – ex lower affluent e "Famiglia" – ex family) **come OO.SS. abbiamo evidenziato le seguenti criticità:**

- Mancanza di visione complessiva su tutti i progetti in corso ed in cantiere da parte dell'Azienda che riguardano la rete;
- Nessun effettivo recupero di risorse con tale manovra; il progetto dell'Azienda si basa infatti su calcoli teorici di recupero dei tempi di lavoro; ;
- in particolar modo nelle filiali a Modulo Commerciale, che rappresentano circa i 2/3 del totale della Rete, appare azzardato ipotizzare un recupero di addetti con il nuovo MDS.

Inoltre abbiamo espresso la **nostra preoccupazione in merito ai carichi di lavoro**, che emergeranno dalla nuova organizzazione in mancanza di elementi oggettivi e sostanziali per valutarne l'impatto (numero e frequenza di contatti commerciali, masse e portafogli per gestore) con il rischio che vadano ad impattare negativamente sul seguimiento della clientela in un momento già delicato della vita aziendale.

L'Azienda ha espresso la necessità inderogabile di partire con il progetto nel fine settimana del 22 e 23 novembre (operativamente il 24 novembre) per ragioni sia organizzative (abbinamento della riportafogliazione con lo spin-off delle Filiali in chiusura) che commerciali (partenza con nuovi MDS già calibrati ad inizio 2015) e di iniziare già dai prossimi giorni con i colloqui delle risorse interessate.

**Poiché la controparte non è stata ancora in grado di fornirci tutti gli elementi utili per una corretta valutazione delle ricadute e per le criticità sopra rilevate, ad oggi non siamo in grado di poter addivenire ad una intesa.**

Esprimiamo inoltre preoccupazione visti i tempi ristretti per lo svolgimento di migliaia di colloqui in pochi giorni, necessari per le variazioni di ruolo che il nuovo modello di servizio richiederà.

Per questo abbiamo richiesto all'Azienda di evitare forzature di ogni tipo nei confronti dei colleghi coinvolti dal progetto e invitiamo gli stessi a segnalarci comportamenti difformi e anomalie.

**Come già convenuto nel protocollo sulle Relazioni Industriali del 7 Agosto scorso, e come più volte già evidenziato all'Azienda, come OOSS riteniamo essenziale aprire un confronto per la ricerca di soluzioni condivise non solo sulla singola materia della rivisitazione dei modelli di servizio ma sul complessivo impianto dei progetti aziendali, compresi quindi gli argomenti inerenti alle Politiche Commerciali della Banca, all'Organizzazione del Lavoro, Formazione, Clima Aziendale e modello distributivo complessivo. ▽**

**A questo scopo si terrà un ulteriore incontro il prossimo 28 novembre.**