



Segreterie RSA D.G Siena Banca Monte dei Paschi Siena S.p.A.

## **Informativa**

### **REVISIONI ORGANIZZATIVE DIREZIONE GENERALE**

In data odierna le scriventi OO.SS hanno incontrato l'Azienda per un'informativa che ha riguardato la revisione organizzativa di due Aree di Direzione Generale, l'Area Compliance e l'Area presidio e Innovazione Canali. Tali revisioni non comporteranno alcuna ricaduta professionale sulle risorse coinvolte.

#### **-Il Servizio Reclami viene spostato dall'Area Compliance all'Area Presidio e Innovazione Canali:**

Sono coinvolte 48 risorse (10 su Siena, 12 su Firenze, 18 su Lecce e 8 su Roma), che di fatto cambieranno solo riporto in Direzione Generale.

L'Azienda ci ha comunicato che tale spostamento deriva da un suggerimento della BCE recepito già dalle maggiori Banche italiane.

Lo spirito di tale revisione va ricercato, secondo la Banca, in un miglior monitoraggio e presidio delle campagne e prodotti commerciali, onde poter intervenire in modo preventivo e con maggior efficacia sul reclamo del cliente.

**LE OOSS, prendendo atto di tali comunicazioni, hanno dichiarato che la problematica del Servizio Reclami non è nella collocazione in un' Area anziché in un'altra, ma va ricondotta alla vendita dei prodotti e alle continue pressioni in atto sulla Rete che minano la qualità del lavoro dei nostri colleghi nelle Filiali.**

#### **-La revisione organizzativa nell'Area Presidio e Innovazione Canali riguarda lo spostamento di due settori:**

- Canali telematici e Direct Marketing, prima al Contact Center di Gruppo, che passa al Servizio Internet Banking ( servizio rinominato Internet Banking e Direct Banking);

il Settore Governo accesso alla Rete (prima ai canali fisici ATM) che passa al Contact Center di Gruppo.

La spiegazione di tali spostamenti è da ricercarsi, secondo l'Azienda, in un'ottica di ottimizzazione e di competenze: il settore di Governo e accesso alla Rete ha una funzione di assistenza alla clientela ed alla rete, mentre il Settore canali telematici ha una competenza su canali remoti di contatto con la Clientela.

A margine della riunione ci è stato comunicato, inoltre, che come per “Regata retail”, anche per Regata Corporate e Credito verranno creati otto presidi - consistenti in una persona per presidio - consedenti con le AREE Territoriali e a riporto della Direzione Generale Settore Programmazione Commerciale PMI.

Siena, 9 febbraio 2016

LE SEGRETERIE