



Coordinamenti Banca Monte dei Paschi Siena S.p.A.

PROGETTO RONDINE - WIDIBA

Il 19 giugno abbiamo incontrato le Direzioni della Banca MPS e di Widiba per un resoconto sulla prima fase del "Progetto Rondine", con il quale, nello scorso dicembre, sono stati ceduti in blocco a Widiba circa 45mila clienti "Valore" di Banca Monte dei Paschi (su 60mila inizialmente previsti), con l'intento dichiarato di accogliere attraverso un diverso modello di seguimiento quel tipo di clientela.

La Direzione di Widiba ci ha riferito di un andamento positivo dell'operazione sostenendo di avere applicato alla clientela acquisita un livello di servizio adeguato, confermato momentaneamente da un basso tasso di abbandono, secondo le stime aziendali. E' stata anche espressa soddisfazione per quanto attiene il contributo portato dai 14 Lavoratori MPS distaccati in Widiba ai fini della sostenibilità operativa del progetto.

Da parte nostra, abbiamo nuovamente manifestato le nostre riserve, più volte riportate in documenti sia centrali che periferici, in ordine ad un'operazione, anche se in logica di Gruppo, vissuta dalla Rete Filiali MPS come una incomprensibile sottrazione di rapporti, in aperta contraddizione con la necessità imprescindibile di mantenere la clientela, recuperare quella perduta e svilupparne di nuova. Inoltre, rimane ancora tutta da verificare la compatibilità di questo con altri progetti, interni alla Banca, attualmente in corso (ad esempio Banca Più) con finalità analoghe sul medesimo segmento commerciale.

L'operazione è stata poco compresa dai Lavoratori anche a causa di una comunicazione aziendale inefficace e lacunosa; il mancato coinvolgimento della Rete sulla individuazione dei rapporti da trasferire ha provocato una selezione di clientela non rispondente al target inizialmente dichiarato. La cessione non ha riguardato infatti esclusivamente clienti ad alta propensione digitale, ma clienti di tutte le età, con depositi in conto e titoli, anche poco propensi alla digitalizzazione, abituati a un modello di banca tradizionale. Inoltre, le filiali di provenienza sono rimaste a disposizione della clientela migrata su Widiba per la normale operatività (versamenti, prelievi, pagamenti, cassette di sicurezza e informazioni non reperibili altrove). Infine non è chiaro se e come siano state operate rettifiche sugli obiettivi di budget, che, a nostro avviso e a detta aziendale, doveva essere ridotto proporzionalmente all'incidenza dei clienti oggetto di cessione.

Come OO.SS. ribadiamo la necessità di un costante confronto con l'Azienda sullo sviluppo dei progetti improntato alla chiarezza ed all'oggettività, a maggior ragione nel caso di piani che riguardano sinergie tra Aziende del Gruppo.

La situazione aziendale, le prospettive strategiche ed organizzative, il rilancio commerciale della Banca e del Gruppo richiedono obbligatoriamente l'attuazione di un reale coinvolgimento dei Lavoratori e delle Organizzazioni Sindacali che li rappresentano.

Siena, 21 giugno 2018

LE SEGRETERIE