



GEMINI - Ci avevamo creduto! Sembrava fosse partita bene, questa operazione Gemini. Meglio sia rispetto alle aspettative sia rispetto alla partenza di altre recenti incorporazioni. Si è trattato, purtroppo, di un fuoco di paglia. Dal secondo giorno, complice probabilmente il (mal) funzionamento degli strumenti di internet banking che ha fatto riversare in filiale anche chi se la sarebbe potuta cavare da remoto, la situazione è diventata pressoché incontrollata e ingestibile. Orari impossibili, minacce dai clienti, assembramenti dentro e fuori dalle Filiali. E di certo non per disservizi da imputare agli instancabili colleghi del CED, dell'help desk, del Contact center e di tutte le strutture dedicate. La vera necessità sarebbe stata quella di investire con convinzione e di più nella struttura interna di IT per reggere un'operazione di queste dimensioni. Bper era in ritardo su queste infrastrutture già nella gestione ordinaria e, come temevamo, adesso sta rischiando l'implosione. *Unico indiscusso aspetto positivo, i nuovi colleghi impegnati in uno sforzo senza pari e gli allineatori che stanno riscuotendo un plauso generalizzato per la loro dedizione, competenza e pazienza, dimostrando una volta ancora l'impagabile valore del "capitale umano" di questa azienda.* Anche le ultime disposizioni, che dirottano parte degli allineatori da remoto in supporto al Contact center, rendono evidente la sproporzione tra le necessità organizzative e la insufficienza delle misure messe in campo, continuando tra l'altro a privare di risorse la Rete, circostanza che contribuisce ad alimentare un crescente disagio tra i colleghi.

**ORGANICI -**

Nel resto del mondo Banca continuano ad apparire confuse e contraddittorie le giustificazioni dell'azienda alle nostre richieste di spiegare le endemiche carenze negli organici del personale di Rete, dove maldestramente si sono sostituite le assenze di personale professionalizzato impegnato nell'allineamento con un'esigua quantità di personale in somministrazione, tutto da formare. Tutto questo mentre l'Area Affari finge che il mondo sia uguale al 21 febbraio e alla situazione precedente la crisi sanitaria, come se giocasse un campionato a parte, nel quale le regole che valgono per tutti non valgono per lei. Come se non bastasse, l'attribuzione delle assunzioni programmate (insufficienti e concentrate nelle strutture interne) in esecuzione degli accordi con le Organizzazioni sindacali per il Piano Industriale 2019/2021 (che non contemplava l'operazione Gemini), viene "trasformata" in una scelta funzionale ad implementazioni delle strutture organizzative al servizio dell'operazione straordinaria. C'è un'evidente incoerenza che fa sorgere il sospetto che l'azienda voglia conteggiare in maniera molto "personale" i numeri delle assunzioni pattuite ai sensi di entrambe le (ben distinte) fasi industriali.

PANDEMIA - Non è certamente colpa di Bper se il ramo d'azienda da incorporare ha il suo centro nevralgico, in termini

territoriali e di volumi, anche dove la recrudescenza dell'epidemia Covid-19 colpisce più duro. Però è responsabilità dell'azienda la scelta tra due priorità: da un lato la completa messa a disposizione dei dipendenti, dall'altro la tutela della loro salute. E di certo non è possibile mettere in secondo piano la salute dei colleghi.

Le disposizioni funzionali alla tutela sanitaria, infatti, arrivano sempre dopo le decisioni legislative o normative centrali, senza mai fissare in anticipo dei limiti propri - soprattutto di carattere organizzativo - a maggior garanzia della salute dei propri dipendenti. A puro titolo di esempio, manca una dotazione di permessi per chi appartiene alle categorie fragili o una maggiore disponibilità di smart working per chi si troverà a dover gestire i figli minori costretti alla didattica a distanza.

PRESSIONI COMMERCIALI - mentre esprimiamo preoccupazione per le ricadute reputazionali e commerciali conseguenti alla frequenza dei pesanti disservizi di questi giorni, aspetto che ci pare minimizzato dai vertici aziendali, assistiamo ad insopportabili richiami al rispetto delle "liturgie commerciali": richieste di resoconti quotidiani - come se non esistessero strumenti di controllo di gestione -, campagne incentrate sul prodotto e non sul cliente, inviti a convocare la clientela per "muovere la classifica", pressioni quotidiane a volte verbali, a volte scritte, con risultati a volte irritanti, a volte grotteschi, a volte ai limiti della denuncia alle autorità di vigilanza. Tutto in totale spregio al Protocollo nazionale ABI e a quello vigente in Bper sulle Politiche commerciali. Se questo è inaccettabile in tempi normali, adesso, in pendenza di questa operazione, appare addirittura offensivo della dignità e della professionalità dei colleghi e pericoloso per la clientela. Lanciare in marzo 2021 iniziative come il focus mese su prestiti e CQ, nonché i focus sulla bancassicurazione con le settimane "Ti indennizzo" e "Acuore", con richiesta di rendicontazione in tempo reale, denota che chi è a capo dell'Area Affari non solo non ha *...a cuore* la salute psicofisica dei colleghi rimasti in rete, ma non si rende neppure conto della profonda caduta di motivazione di questo genere di iniziative.

PREMIO GEMINI - nel contesto sopra descritto abbiamo assistito ad un imbarazzante rifiuto dell'azienda a riconoscere a tutti i dipendenti una gratifica universale che rappresenti tangibilmente il valore di un impegno straordinario; impegno che tutti stanno profondendo e che a tutti viene pressantemente richiesto, in una situazione di grande sofferenza, anche personale, di tantissimi colleghi.

Tutte queste situazioni sono **BOMBE** innescate: servono gli artificieri, altrimenti rischiamo di saltare tutti (per stanchezza, per demotivazione, per salute, per frustrazione).

L'attenzione che "il Grande Fratello" dedica al monitoraggio e all'indirizzo delle opinioni nel mondo social sia anche cartina al tornasole dell'umore dei lavoratori. Per tutti un richiamo ad un "uso consapevole" dei social network, azienda in primis, evitando messaggi fuorvianti o che alimentano il malumore.

Non domani, ma oggi, occorre un potenziamento delle risorse al servizio di un'operazione strategica, una accorta e ragionevole programmazione delle priorità e al di sopra di tutto una rigorosa attenzione al rispetto della salute.

Chiediamo infine con forza che questa azienda si riconcili con i valori di attenzione ai risultati di lungo periodo e non si affidi più soltanto alla magnanima intercessione di San Geminiano.

I lavoratori, lo vediamo ogni giorno, ci sono...l'Azienda dov'è???



Gruppo BPER: le bombe a orologeria

Segreterie di Coordinamento Sindacale del GRUPPO BPER

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN

Modena, 1° marzo 2020