



Ci eravamo lasciati con la promessa di una banca più snella e più semplice, obiettivo da raggiungere grazie ad una riorganizzazione ben ponderata e imponente, stante il massiccio esodo. Ci ritroviamo, dopo 2 mesi, ancora in una situazione di grande confusione e con notevoli elementi di perplessità e criticità.

PREMIUM: A fronte di una riprogettazione della segmentazione della clientela, i portafogli delle linee Premium sono aumentati e di conseguenza anche i colleghi adibiti al ruolo (per lo più grazie al saccheggio delle linee Valore). Molti sono stati formati e affiancati e di fatto, con tutte le difficoltà del caso, stanno davvero svolgendo il loro nuovo ruolo. In altri casi, invece, ai colleghi è stato proposto di passare solo formalmente ai Premium, quasi una cortesia all'azienda, che evidentemente ha bisogno di riorganizzarsi soprattutto sulla carta, ma confermando loro che avrebbero dovuto continuare ad occuparsi di ciò che facevano prima. Salvo poi comminare comunque la formazione prevista on line e somministrando schede di formazione e affiancamento, che non si sa come e quando andrebbe fatto. E va bene che si devono fare i PAC ai clienti, ma a volte sembra la Banca stia facendo 'o pacc ai dipendenti!

VALORE: La linea da sempre più svilita dalle varie riorganizzazioni, mantiene il suo primato anche questa volta! Numeri sempre più ridotti di addetti, con l'onere anche di cassa e contabilità. Perché se è vero che è nata la figura dell'ODF, è vero pure che è una figura mitologica, e sono in pochi ad averla vista. In rari casi il cassiere ha imparato un po' di contabilità o il vecchio supporto operativo fa anche la cassa; in molte altre filiali i cassieri (quando esistono) fanno i cassieri, i contabili (i pochi superstiti) fanno i contabili e gli addetti Valore sopperiscono ad ogni defezione o rifiuto, sebbene magari non facessero più cassa da 20 anni. Certo, viene fatto l'affiancamento e ci mancherebbe. Però l'esistenza di 2 pesi e 2 misure crea non pochi malcontenti. Una considerazione a parte

merita la pressione che il rialzo dei tassi da parte della BCE imprime sulla linea Valore: sempre più clienti in difficoltà a sostenere le rate, sempre più sconfinamenti, sempre più mail per esortare l'addetto di turno a risolvere la situazione (se ne possono mandare anche 30 di mail al giorno, più che chiamare il cliente, mandargli il telegramma e la raccomandata che si deve fare, pagarglielo noi il mutuo?). Le richieste di rinegoziazione ignorate, ferme da mesi presso gli uffici preposti. Delle disposizioni previste per legge da inizio gennaio a riguardo, di cui i clienti chiedono conto da tempo, solo 2 giorni fa si è avuta notizia, tramite una mail criptica, senza alcun riferimento telefonico o e-mail, a cui seguirà normativa. E nel frattempo le rate aumentano e i clienti che non surrogano sono tutti i giorni in filiale a chiedere aggiornamenti a quei 2 o 3 addetti rimasti, sempre che non siano in cassa o a riempire caselline di report.

CENTRI IMPRESE: La riorganizzazione del settore Corporate, che oramai da un po' non trova pace (metti i centri small, toglie i centri small), ha visto lo smantellamento dei team (1 addetto-1 gestore, in squadra), con un aumento dei gestori e una riduzione degli addetti. Ragion per cui ogni addetto si trova ad essere di supporto a più gestori, con un'attività che, giocoforza, non può più essere quella di quando il rapporto era 1:1. Ma alcuni responsabili, evidentemente, non hanno ancora metabolizzato il cambiamento.

UFFICI DI CENTRO: La riduzione degli addetti rende impossibile la gestione del lavoro ordinario, con l'esigenza di creare

task-force temporanee per smaltire gli arretrati (vedasi MCC, Estero etc), distogliendo personale dalle loro attività ordinarie.

SISTEMI OPERATIVI E PROCEDURE: Al saltuario malfunzionamento dei sistemi operativi, va aggiunto l'aggravio di stress che alcune procedure e taluni inutili processi autorizzativi comportano e che invece di agevolare la relazione con i clienti, la complicano, obbligandoli a lunghi tempi di permanenza in filiale o, come sempre accade, costringendo i lavoratori ad operare in assenza del cliente, che poi torna solo a firmare, alla faccia dei rischi operativi e della banca paperless.

PRESSIONI COMMERCIALI: Siamo una banca commerciale. L'azienda deve produrre utili e a tal fine deve indicare gli aggregati core su cui puntare. Ci sono figure commerciali preposte al supporto dei lavoratori in tal senso, che dovrebbero mostrare la via, proporre correttivi, tendere la mano a chi è in difficoltà. Perché il fine ultimo è unico per tutti. La programmazione, il quotidiano report del progressivo, le filiali messe a confronto, gli inviti a "togliere lo zero" sono già situazioni a limite della pressione commerciale. Ma se poi qualche solito noto interpreta il ruolo con deliri di onnipotenza (comando io, decido io, dovete fare riferimento a me anche se sono state create figure ad hoc per talune linee) e con modi inurbani, ciò che si ottiene non è la motivazione dei lavoratori al risultato, ma la loro mortificazione e disaffezione.

Insomma, la nuova Banca tarda a palesarsi. E' invece ben visibile la vecchia Banca, coi vecchi problemi più gli impatti dell'esodo da gestire. Nessuna seria riorganizzazione si fa in 2 giorni e neppure in 2 mesi. Ma quello che rileviamo è già più di un campanello d'allarme. La direzione non è quella giusta. Non ha senso aver ripensato la Banca solo sulla carta se poi la teoria non è applicabile o funzionale. Non si possono considerare i lavoratori come meri numeri, spostandoli da un ruolo all'altro, davvero o in modo fittizio o soltanto per alcuni mesi, solo per far "quadrare" gli organici. ***E' una riorganizzazione, non il SUDOKU!***

Ci auguriamo che venga corretto il tiro e che le lavoratrici e ai lavoratori siano messi in condizione di operare con serenità ed in coscienza, avendo ben chiaro il proprio ruolo, senza pressioni e stress aggiuntivi a quelli derivanti dalla situazione che fronteggiano, in questa Banca, da oltre un decennio, senza alcuna colpa e mettendoci la faccia ogni giorno.

Le segreterie