**COORDINAMENTI SINDACALI GRUPPO BPER**

---

Ieri pomeriggio si è svolto l'incontro con l'azienda che abbiamo richiesto con urgenza a seguito delle numerosissime segnalazioni di disservizio giunte dalla Rete durante la prima, surreale giornata di collocamento delle obbligazioni 'branded'.

All'incontro erano presenti, oltre all'Ufficio Relazioni Industriali, Stefano Vittorio Kuhn (Resp. Commerciale), Giuseppe Corni (Resp. Risorse Umane) e Massimiliano Baga (Resp. IT).

Abbiamo colto l'occasione per leggere alcuni tra le centinaia di messaggi che durante l'intera giornata di mercoledì ci sono pervenuti dai colleghi impegnati nel collocamento delle obbligazioni. Messaggi di sconforto e frustrazione per il fatto di non poter servire i clienti. Messaggi che raccontavano la rabbia dei clienti nei confronti di colleghe e colleghi che hanno dato il massimo per averli presenti in filiale a sottoscrivere le obbligazioni. Mentre tutto questo  sforzo veniva profuso dalle persone, nessuno strumento fornito dall'azienda si è rivelato all'altezza delle prestazioni richieste. Abbiamo voluto rappresentare attraverso queste testimonianze, quale grave perdita di immagine si possa determinare nei confronti della clientela, tanto dell'azienda quanto delle persone che la rappresentano sui territori.

L'azienda, attraverso il proprio massimo dirigente dell'Area Business, ha di contro, rimarcato l'ottimo risultato raggiunto con oltre 6.300 sottoscrizioni ad un taglio medio di 41.000 euro, pur ammettendo difficoltà attribuite, in buona parte, alla straordinarietà della risposta della clientela, che avrebbe inevitabilmente prodotto code negli accessi durante buona parte della giornata.

Kuhn ha anche garantito che la clientela la cui aspettativa di investimento è stata disattesa sarà destinataria di iniziative di recupero: attendiamo di conoscerne la natura.

L'obiettivo commerciale è stato centrato. Ed evidentemente questo è motivo di soddisfazione. Ma con onestà intellettuale viene anche confermato dal dirigente IT che il sistema non è attualmente in grado di sostenere "picchi" come quello registrato nella collocazione del prestito obbligazionario. La realtà semplice e chiara è che questa azienda non ha ancora colmato il deficit tecnologico strutturale. Ma nel frattempo gli obiettivi commerciali non possono aspettare!

Noi affermiamo che gli obiettivi commerciali, ma anche, banalmente, i servizi che un cliente si attende di ricevere dalla propria Banca, non possono essere tarati sugli organici attuali e la capacità dei dipendenti di reggere l'impatto e colmare il gap. Ad ogni costo.

Pensiamo che questa impostazione sia profondamente miope, e che possa produrre effetti negativi. Danni non solo di immagine: danni alle persone.

In un modello virtuoso l'azienda dovrebbe parlare con una voce sola, e questo dovrebbe implicare che le strutture e le infrastrutture dialogassero tra loro. Invece abbiamo la sgradevole sensazione che ciascuno si preoccupi solo "del proprio orto".

Nel mezzo ci sono le colleghe e i colleghi. Quelli che ogni giorno con abnegazione "ci mettono sempre la faccia", anche quando le cose non girano bene. Gradiremmo che l'azienda quando assegna i budget, quando monitora i risultati e quando pensa a futuri riassetti degli organici delle filiali, riconoscesse questi valori. La famosa "centralità delle risorse umane".

Raramente abbiamo sentito la banca così vicina ai propri grandi investitori, e così lontana dalle persone che ci lavorano.

*Modena, 12 maggio 2023*

**COORDINAMENTI SINDACALI GRUPPO BPER**
**FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN**