



Einstein: "Non possiamo risolvere i problemi con lo stesso tipo di pensiero che abbiamo usato quando li abbiamo creati"

UNA STRUTTURA ALLA DERIVA

Una sacrosanta verità quella di una delle intelligenze più evolute del nostro pianeta, un monito che dovrebbe riecheggiare presente nelle nostre memorie.

Nella riflessione odierna la mutuiamo così: ***Non possiamo far risolvere i problemi della nostra BANCA allo stesso tipo di pensiero che li ha generati!***

E già, perché ancora una volta siamo costretti a denunciare la deriva del nostro istituto, che dopo una breve parentesi di ritrovata fiducia nel 2024, oggi si trova peggio di prima.

Parliamo della rete, FISICA O DIRECT, del CSC, ma anche dei ruoli collaterali, AQC, SACA, il nuovissimo Business network support, Deliberanti d'area etc... etc...

L'intera struttura commerciale è abbandonata a se stessa, con carenze di organico ingiustificabili, ritmi di lavoro insostenibili, modello di servizio inapplicabile, normativa carente, processi vacui definiti nelle e-mail dette MUST READ, che impropriamente oramai normano tutto ed il contrario di tutto, tra l'altro non sappiamo neanche a quale titolo di legittimità.

Giacché in questa azienda c'è chi dice di guardare solo i numeri, allora ci esprimiamo in numeri... nelle agenzie fisiche, in ognuno dei circa 560 punti vendita ci sono fortissime carenze di organici, in alcune realtà si arriva al 50% in meno di forza lavoro su quasi tutte le linee di ruolo; la Rete Direct, sia nei Team Individuals che Business, hanno portafogli composti da migliaia di clienti, senza un gestore di riferimento assegnato, con GAP di organici stimati, in alcune realtà, di oltre il 20%. (Nonostante la percentuale, che potrebbe sembrare "rassicurante", la quantità di clienti abbandonati, oppure caricati ad altri gestori, è spaventosa considerando i numeri di clienti pro-capite gestiti).

Già dalla presentazione del nuovo modello di servizio, abbiamo denunciato, e spesso siamo ritornati in argomento, definendo appunto non sostenibile la gestione di un portafoglio o più portafogli con migliaia di NDG da seguire, attraverso l'utilizzo dei nostri sistemi, processi e procedure, il tutto diventa una lotta impari per quelle persone che ogni giorno ci "mettono la faccia" nel tentativo impossibile di assistere e sviluppare, l'imponente quantitativo di clientela assegnata. Ci chiediamo quale sia l'azienda che nei proclami abbia come "ambizione" la crescita del 50% rispetto all'anno precedente, ma che non faccia alcun investimento di pari importanza sulla principale leva di crescita qual è IL PERSONALE!

A questo quadro, già di per sé critico, si aggiunga che sono appunto i singoli gestori che ad oggi DEVONO sopperire le carenze mostruose di organico per puro “senso di responsabilità”, tra l’altro con la pretesa, di far gestire loro, anche gli alert antiriciclaggio in netreveal. Alert a centinaia, su clientela sconosciuta, perché assegnata a portafogli non presidiati, e quindi con grave rischio per le persone, e che meriterebbe approfondimenti giuridici. Tutte queste attività, così come i fidi scaduti, le ipeg e tutto quello che attiene al tema della conformità devono essere fatte, tutte e subito, e vengono sollecitate insistentemente da chi, colleziona minuziosi file Excel di controllo e “giudizio” indispensabili per monitorare il proprio cancelletto all’incentivante.

D'altronde, non va meglio al SACA, così come al CSC o al Direct Personale dove i portafogli sono già strutturati su migliaia di clienti; dunque, già di difficile gestione in caso di organici dimensionati correttamente, figuriamoci con tutte le diverse e strutturate carenze di organico sinora denunciate.

AQC, Deliberanti, Analisti valutatori e colleghi del BNS (volenterosi alle prese con migliaia di KYC) non stanno meglio, con assenza di direttive chiare ed organiche e con centinaia di posizioni da lavorare senza processi normati e con delucidazioni fornite in qualche e-mail o con qualche frettolosa call-conference.

Non pensiamo di essere polemici: purtroppo, menti acutissime, per rendere ancora più complessa la situazione, hanno strutturato alcuni processi, per così dire, kamikaze.

Ad esempio, il blocco dell’operatività, anche allo sportello, per la clientela con KYC scaduta. Da un mese circa, centinaia di clienti con i conti bloccati si recano in agenzia, se pur clienti Direct,

pretendendo (anche con le forze dell’ordine) lo sblocco dei conti e l’accesso all’operatività sospesa. Lo sblocco, nemmeno a dirlo, si può fare solo dopo la KYC, e quindi via di emergenza in emergenza, rischiando errori o anche la propria incolumità.

I DF già tenuti a fare il loro ruolo, si trovano spesso a sostituire i gestori retail o Fpa assenti, oltre a presidiare i portafogli privi di gestore, oltre a fare da ufficio informazioni per i clienti direct individual e-business, oltre infine a coordinarsi con i gestori a distanza, devono spesso placare le ire funeste di una clientela sempre più esasperata.

Per non parlare degli specialisti Bancassurance, colleghi verso i quali, con ritmi da catena di montaggio anni '40 vengono presi E-slot di consulenza telefonica a raffica. Appuntamenti di 50 minuti, trascorsi tutti facendo preventivi sulle nostre, poco flessibili procedure, spiegando ai clienti massimali, clausole specifiche varie e caratteristiche prodotto, il tutto senza pausa e naturalmente senza incentivante alcuno.

Cosa fa chi dovrebbe risolvere i problemi? Pensa solo ai numeri della produzione e all’NPE, che manco a dirlo è cancelletto del proprio incentivante.

Manca la visione dell’insieme, manca la reale contezza della situazione ed in tutto questo, tra le giornate difficili e insostenibili e dopo non aver preso nulla di incentivante o premi ridicoli di 100/200 euro lorde (vedi ad esempio TUTTI i gestori di Italia Direct Business con incentivante ZERO), molti colleghi non avranno nemmeno l’erogazione del VAP, perché in modo ignobile, sono stati valutati come NON RAGGIUNTO. Stimiamo che nel solo Business Direct circa il 15/20% della forza lavoro è stata valutata con il più basso dei valori, un unicum a livello di struttura/linea business in BNL, e abbiamo il

sospetto di un aumento significativo di tale valutazione anche in altre realtà.

Ci chiediamo se davvero in questa BANCA qualcuno può credere che in rete, a contatto con i clienti, con decine di e-mail al giorno, con incombenze amministrative paurose, con responsabilità civili, amministrative e penali ed in carenza di organico, un gestore possa non far nulla, tanto da meritare la sottrazione del VAP.

L'NPE incombe, e andrà bene non temete, i colleghi sono stanchi anche di lottare, di chiedere e di sperare. Metteranno quattro pallini a caso e così l'ennesimo ed inutile "esercizio di stile" sarà compiuto, pronto per lo show Orwelliano di Ascoltatemi zitti e buoni.

Aspettiamo, dopo il fondo si può solo risalire, dopo lo scoramento ritornerà la voglia di reagire e noi siamo qui pronti ad impugnare nelle sedi opportune ogni abuso!

Intanto chiediamo che la Banca ponga altri "pensatori" a risolvere i problemi e le inefficienze create dagli attuali attori in campo, che perdurano da oltre 3 anni (tranne la fugace parentesi 2024), non possiamo aspettare il piano industriale del 2026.