



By: [sean79i](#) - All Rights Reserved

Profondo rosso segna il bilancio dei primi sei mesi di adozione del modello commerciale “Hub & Spoke”, soprattutto se osservato dalla parte di chi lavora in rete.

Non è casuale che le cosiddette agenzie “indipendenti” appaiano come isole felici malgrado risultino coinvolte pesantemente dalla girandola necessaria e quotidiana di sostituzioni che interessano i pianeti della galassia “Hub & Spoke”.

Pianeti spesso assai diversi tra loro, perché la vacuità di direttive certe e precise che regolino il modello finisce per favorire misure e iniziative gestionali confuse, scollegate e senza una reale supervisione dall’alto. Alcune incidenti pesantemente sulla vita dei colleghi come nel caso del “piano ferie”.

La cronica mancanza di personale, (ma non si parlava di esuberi?) impatta pesantemente sull’attività quotidiana delle agenzie Hub e di quelle Spoke.

Nelle prime, che dovrebbero essere architrave del modello, non è raro imbattersi in una presenza di addetti inferiore a quando non erano ancora state elevate di rango. I colleghi impiegati si trovano a errare per tutto il territorio del micromercato indipendentemente dal proprio ruolo. Ai gestori “itineranti” si aggiunge una categoria di “sostituti” e “supplenti” nomade non tanto per incontrare le richieste della clientela quanto per consentire l’operatività di sportelli spoke. L’attività finisce per svolgersi in maniera frenetica e casuale sotto le bordate degli obiettivi da centrare (dagli impegnativi budget commerciali alle operazioni quotidiane da svolgere). Inoltre c’è l’odiosa questua per vedersi riconoscere l’indennità relativa ai chilometri percorsi.

Nelle Spoke, in molti casi, risulta problematica la stessa apertura delle filiali. Gravi le ripercussioni sulla sicurezza ma, soprattutto, sull’immagine della Banca agli occhi della clientela che entra in agenzie dove sono più numerose le scrivanie vuote rispetto a quelle occupate (spesso veniamo a conoscenza di realtà presidiate da un unico addetto).

L’operatività che doveva essere accentrata presso l’Hub risulta ancora svolta nei “microsportelli” dove si lavorano gli ordinativi autonomamente, si autorizzano bonifici, si appoggono visti di controllo su tabulati, si completa la mappa dei controlli con validazioni che vanno al di là delle effettive competenze, si trattano i dati CAI. Dulcis in fundo il preposto viene adibito allo sportello al posto del cassiere assente.

Per contro, non appare comprensibile il “declassamento” di alcune agenzie dove risulta necessario che operino in pianta stabile dai 3 ai 4 lavoratori.

La situazione non è ancora precipitata solamente grazie al generoso impegno, quasi eroico, profuso dai colleghi che quotidianamente operano in “prima linea” ma grossi sono i timori per il futuro se non interviene una decisa e sostanziale correzione di rotta che ponga soluzione alle evidenti criticità del modello.

Riconosciamo all’azienda la buona volontà di venire incontro alle difficoltà vissute sulla pelle dai lavoratori della rete sfoderando la “carota” del sistema premiante ma, al di là della ancora opaca questione su gestione e criteri delle promozioni, non pensiamo che ciò sia sufficiente.

Come non crediamo basti la rimodulazione, pur necessaria, di un sistema incentivante.

Occorre che, rapidamente, si arrivino a definire mansioni e inquadramenti dei lavoratori della rete insieme e a un adeguato e aggiornato sistema di corresponsione di indennità che dovrebbero trovare posto nell’accordo sul Contratto Integrativo Aziendale.

Soprattutto, chiediamo, si proceda speditamente alle assunzioni previste dall’accordo sul Fondo di Solidarietà, plasma fondamentale per l’organismo anemico della nostra rete commerciale.



Bpm: caduti nella rete