Caos in agenzia: trasferimenti a pioggia e cambi di ruolo indiscriminati. Primo effetto: clientela disorientata.

“Io ne ho viste cose che voi umani non potreste immaginarvi…” non può che iniziare con la citazione del celebre monologo dell’androide di Blade Runner questocomunicato inerente alla Riorganizzazione che sta vedendo in queste settimane le sue prime fasi attuative.

Affermare “lo avevamo detto” – tanto da far scrivere in calce al verbale di chiusura della procedura (secondo le previsioni del CCNL) la contrarietà sindacale – è pleonastico. La Banca sta compiendo in assoluta autonomia le sue scelte (già non convincenti su carta!) e i risultati sono evidenti nella loro drammaticità, malgrado quanto le OOSS siano riuscite a impedire.

Un esempio: è stato **respinto l’attacco all’accordo sul pendolarismo**, preservando non solo le indennità ma anche le tutele particolari (si pensi solo alle mamme con figli fino ad 8 anni di età) che sono patrimonio specifico della nostra azienda frutto di conquiste sindacali che vanno ben oltre le previsioni di legge e contratto.

Allo stesso modo, abbiamo **osteggiato e continuiamo a respingere l’idea di mantenere aperta una succursale con un unico addetto presente**.

La banca ha scelto una strada che prevede trasformazioni nel modello di agenzie (passando a filiali e succursali) e con esso il taglio di diverse posizioni di direttore di agenzia con il conseguente cambio di ruolo per numerosi colleghi. Il tutto imponendo ritmi accelerati sulle previsioni attuative. Ma ciò cui stiamo assistendo va ben aldilà di ogni più funesta previsione.

Minimizzare il grido di protesta che viene da tutti i territori attraverso le nostre rappresentanze, sarebbe un errore fatale. Quel grido è la consapevolezza che con tanta indeterminazione, faciloneria, confusione e soprattutto umiliando il personale non si crea alcuna buona premessa per ottenere i risultati che i vertici auspicano.

È sempre accaduto che per esigenze organizzative le persone fossero spostate o il ruolo modificato: la risposta dei colleghi è sempre stata data con senso di responsabilità!

Le lavoratrici e i lavoratori non solo hanno supportato (e sopportato), ma spesso hanno addirittura trovato soluzioni alle innumerevoli inefficienze che negli anni si sono verificate e avvengono ancora oggi, anche per colpa di riorganizzazioni miopi e poco centrate.

Quattro slide non fanno un processo operativo corretto ed efficiente! Non danno di per sé un buon servizio alla clientela! Neanche a quella *meritevole*!

Eppure, i colleghi sono stati lì a testa bassa.

Durante le varie ristrutturazioni è successo di tutto, perfino accordi disattesi e percorsi di carriera non

riconosciuti in maniera più o meno surrettizia. Ma in questi giorni si sta inaugurando una stagione di arroganza e incertezza nei confronti del personale che non ha precedenti!

La quasi totalità dell'organico di varie filiali viene spesso cambiata in un colpo solo! Anche quando ciò non è dovuto a cambi ruolo, assistiamo ad avvicendamenti **senza senso**, almeno **senza senso evidente** e sicuramente **senza buon senso**!

Per non parlare del mancato rispetto da parte della Banca della sua stessa normativa visto che la circolare sulla mobilità parla di forma scritta per quanto riguarda il trasferimento in altra unità produttiva!!

E ancora: cambi di ruolo con conseguente uscita dal percorso comunicati al volo dai Direttori di Filiali o dai DGA. **Budget elevati** a livelli fuori da ogni contesto di mercato in agenzie che in alcuni casi hanno visto dimezzare il numero dei gestori. **Portafogli "imbottiti" di NDG** a tal punto che se un collega dovesse attenersi al numero minimo di incontri annuali che vuole la Banca dovrebbe incontrare 10 clienti al giorno!

Superfluo evidenziare come tutto ciò generi, notevoli costi anche in termini di indennità di pendolarismo (sì, proprio quello che volevano tagliare e abbiamo difeso!) in una fase in cui ci è stato abbondantemente e continuamente ripetuto che bisogna contenere i costi (non scorderemo i sacrifici richiesti al personale nella riorganizzazione 2016 per molto tempo!).

Meno superfluo è, a nostro avviso, denunciare il disorientamento che questo caos provoca nella clientela che vede in un solo colpo svanire tutti i propri punti di riferimento in agenzia. Qualche cliente ha temuto una retata della polizia quando non ha trovato alcuno dei volti noti in Agenzia.

L'unica discontinuità invocata dal Sindacato, ovvero quella riguardante i manager che ci hanno portato a questo, non c'è stata!

In compenso nel nome della discontinuità la Banca ha azzerato intere agenzie! Con buona pace di NPS e NSS!

Non ci risulta che i risultati vengano da mondi astratti, ma dalla clientela alla quale – meritevole o no, che sia direct, hybrid o altro – dobbiamo fornire un servizio efficiente e competente.

Una strada per ottenerli passa attraverso un personale motivato e rispettato; non è un caso che dipendenti soddisfatti, partecipi e coinvolti portino valore all'azienda.

Sono le persone il vero fattore critico di successo, ancor prima degli investimenti nelle nuove tecnologie.

Per lo stesso motivo le Direzioni Risorse Umane fatte di persone giuste al posto giusto hanno una funzione strategica.

Coloro che di questo non si occupano, le menti illuminate che hanno pensato a queste misure, così come quelle geniali che le stanno attuando, hanno pensato al possibile effetto boomerang? O dobbiamo pensare che sia questo il vero indichiarabile obiettivo?

Tutto ciò avviene in un contesto in cui le Risorse Umane, a livello centrale e periferico, appaiono condizionate e

subordinate alle direzioni business!

La concorrenza nel settore è agguerrita più che mai e il mercato è saturo.

Per essere competitivi abbiamo necessità di competenze tecniche e digitali soggette ad una frenetica obsolescenza; quindi per garantire all'azienda un futuro non si può prescindere dallo sviluppo professionale dei colleghi coniugando esigenze individuali, inclinazioni e obiettivi aziendali.

Ma non vediamo alcuna strategia, alcuna maturità. Siamo di nuovo a stigmatizzare il comportamento delle cordate che muovono i meccanismi di BNL e che mancano di una visione. **Senza una visione non si può portare alcuna barca in alcun porto!**

Chiediamo un immediato cambio di rotta che passi per:

- **chiarezza sulla messa a terra degli obiettivi della recente riorganizzazione;**
- **impegno sulla distensione del clima aziendale;**
- **chiarezza sulla strategia di posizionamento aziendale e non solo sulle tattiche ad essa legate ma che non consentono di avere una veduta organica d'insieme;**
- **certezze sul futuro stesso della NOSTRA azienda.**

Su questi punti le Organizzazioni Sindacali chiedono un incontro con i Vertici aziendali.

Le Segreterie di Coordinamento Nazionale Gruppo BNL