



Disorganizzazione Continua.

È questa, a primo impatto, l'idea che purtroppo si manifesta di fronte a quella che l'azienda chiama riorganizzazione, l'ennesima – abbiamo perso ormai il conto, potremo dire appunto **continua**.

Una **disorganizzazione** che investe la quotidianità di tutti i lavoratori nella rete, impattati da un processo disarticolato e confusionario, che dietro la parola d'ordine "Discontinuità" giustifica lo scambio tra gestori, spostamenti da un'agenzia ad un'altra con scarsissimo preavviso – a volte di soli uno o due giorni, realizza trasferimenti oltre i 25 Km incuranti delle problematiche che le colleghe e colleghi vivono, spesso effettuati senza il minimo coinvolgimento. Trasferimenti, peraltro, che sembrano coinvolgere un numero maggiore di colleghi rispetto ai 615 comunicati nella slide 22 della presentazione ai Sindacati: l'Azienda avrebbe dunque "approfittando" dell'occasione per spostare molte più persone di quante ne aveva inizialmente prospettate.

Quando poi il trasferimento non può essere effettuato perché lede un diritto sancito dal CCNL o dalle leggi, si procede con sconcertante tranquillità a demansionamenti rinunciando a professionalità e competenze conquistate con fatica e abnegazione. Non bastasse, abbiamo notizie che il trasferimento, anche massivo, sarebbe pubblicamente minacciato come conseguenza del mancato raggiungimento degli obiettivi imposti.



Un indirizzo che preoccupa anche per le pessime ricadute sulla clientela, che subisce repentini cambiamenti di operatività senza esserne preventivamente informata: così, si ha che il correntista che si reca a sportello si sente rispondere che da oggi, non è più possibile effettuare operazioni con il contante a sportello. I malpensanti potrebbero concludere che lo si voglia accompagnare ad un'altra banca, perché magari non sufficientemente "meritevole" (no, il semplice fatto di avere un conto corrente non ti rende più un cliente appetibile per la banca!): non possiamo che constatare che tutto questo pesa, come sempre, sulle spalle del collega, il quale di fronte ad una customer satisfaction e soprattutto al così caro NPS (net promoter score) in picchiata si sentirà poi chiedere

dall'enfant prodige di turno – “cosa c'è che non va? Come potremmo fare per migliorare il servizio?”. In questo marasma, sventolare il mantra della “centralità del cliente” suona quasi ridicolo.

Demansionamenti, spostamenti arbitrari, cambi di ruolo verso mansioni di cui non si conoscono i contenuti, clientela smarrita – o, peggio, incazzata, che comunque va gestita, perché perdere clienti è sempre una colpa che ricade sul Gestore, e non sulle politiche commerciali: è questa la riorganizzazione che immaginava il management? Davvero si pensa di poter imprimere un positivo cambio di passo con lavoratori, pilastro di ogni azienda, sempre più demotivati, amareggiati e disorientati? E, soprattutto, qualcuno se ne rende conto? Il confronto con le risorse umane della Rete (parafrasando il manzoniano Don Abbondio – “le risorse umane? Chi erano costoro?”) non dà indicazione alcuna: sembra una funzione che ormai fa da semplice cassa di risonanza delle volontà calate dall'alto, senza nessuna possibilità di fornire risposte e trovare soluzioni condivise alle perplessità e le problematiche dei colleghi. La risposta, forbita e puntuale, è: “Vuolsi così colà dove si puote ciò che si vuole, e più non dimandare.”

A fronte dei costanti sacrifici che la banca continua a chiedere ai lavoratori, poi, lascia indignati l'atteggiamento volutamente vago (se non persino ostile) che l'azienda assume dinanzi ad alcune importanti rivendicazioni delle Organizzazioni Sindacali, come quella della revisione del sistema di mobilità interna che continua ad escludere la Rete e il CRSC dai processi selettivi per i ruoli di Direzione Generale. Una mobilità che garantirebbe una gestione più virtuosa ed efficace delle diverse aspirazioni dei colleghi, e che avrebbe senz'altro positive ripercussioni sul modello di gestione dell'intera azienda. La banca non adduca la scusa del rinnovo del CCNL, che evidentemente non le ha impedito di provare, ancora una volta, a erodere i diritti dei suoi lavoratori.

Il Tavolo Sindacale, sin dall'inizio contrario a questa disorganizzazione imperante, continua a rimanere assolutamente critico perché un processo di questo tipo non può che condurre al progressivo peggioramento su tutti i fronti: della clientela, sempre più scontenta; dei ricavi, che andranno via via a contrarsi; e del benessere dei colleghi, senza i quali ogni azienda non è altro che una scatola vuota.

Ci chiediamo: possibile che l'azienda abbia sempre bisogno di essere sollecitata con la mobilitazione per rendersi conto che i problemi vissuti dai lavoratori sono i SUOI problemi?

25/01/19

SCT Gruppo BNL – Zona ROMA
FABI FIRST-CISL FISAC-CGIL UGL UILCA UNISIN