



Alla ricerca del business ottimale

Il giorno 22 novembre le Organizzazioni Sindacali hanno incontrato l'azienda (secondo la procedura art.19 del CCNL), per confrontarsi sull'“Ottimizzazione dei modelli di servizio delle aree di business”.

Tale procedura si inserisce nel percorso del Piano industriale 2022-2025 non condiviso e non sottoscritto dalle OO.SS. anche in virtù delle esternalizzazioni proposte nel piano ritenute dannose ed inique oltre che illegittime. Questa nuova procedura vorrebbe imprimere una rapida accelerata all'adeguamento dei processi per raggiungere gli obiettivi che l'azienda si è posta proprio con il piano industriale.

Progetto aziendale

L'azienda continua a voler perseguire un modello “omnicanales” ed a voler adottare sempre di più quell'ottica data driven che secondo l'impostazione datoriale porterà a: *“liberare sempre più risorse da poter impiegare nel front office commerciale per favorire il raggiungimento di obiettivi di sviluppo selettivo della base clienti e delle quote di mercato e migliorare, sempre più, il presidio della clientela, favorendo, al contempo, l'obiettivo di un miglioramento del time to market e del cost to serve”*.

Tutte queste parole apparentemente di buon senso si traducono in razionalizzazione dei poli esistenti senza mobilità geografica ma con una mobilità funzionale tutta da verificare e studiare per evitare un aggravio di carichi di lavoro e quindi di stress.

In sintesi viene ricondotta alla gestione remota una fetta di clientela per la quale il costo di servizio in agenzia sarebbe troppo oneroso rispetto al potenziale di redditività (250.000 individuals e 26.000 small business) liberando risorse commerciali riposizionabili su clienti a maggiore redditività. Verranno popolati i portafogli Fpa con nuovi clienti sviluppabili denominati Mass affluent (titolari di modulo full investimenti, raccolta >60k, flussi annui 43k singoli e 65k in cointestazione). Lato small business verrà fatto pari spostamento per dare spazio a Clienti ad alto valore (agrarie o farmacie, affidate per > 50k o con fidi bt >30k, raccolta oltre 50k, fatturato oltre 1mln o affidamenti a sistema oltre 50k).

Lato individual viene introdotto il modello advisory a distanza. Lato business la nuova linea small business unirà anche il segmento Agri: l'attività sarà facilitata accentrando le attività amministrative a unità di back office dedicate (rinnovo kyc e fidi); lato credito sarà messa mano allo scoring per innalzare le deliberazioni commerciali sottosoglia e il rinnovo automatico con rimozione degli elementi bloccanti, viene istituito un team dedicato di Aqc per il B&A (raccolta documenti e preistruttoria).

La revisione dei modelli impatterà anche i mercati *Corporate*, *Sme* e *Pa* popolandoli maggiormente ruoli direct e alleggerendo la rete.

Viene creato ruolo del Financial & Protection advisor direct e introdotto il ruolo di Team leader individual direct, istituito un polo direct per gestire il 48° settore.

A livello di territorio diminuiscono di 5 unità i centri Corporate e Sme, di 3 i centri Pubblica Amministrazione e di 2 i poli individual direct.

Considerazioni sindacali

Questa forte spinta verso i "canali remoti" pone una serie importante di dubbi che le Organizzazioni Sindacali non hanno mancato di palesare alla controparte:

- **Nel mondo direct** non è possibile effettuare le stesse operazioni che si possono effettuare recandosi in agenzia, banalmente l'apertura di un dossier titoli non è possibile.
- **Rete agenzie**, lo spostamento verso i canali remoti porta un aggravio maggiore ai colleghi delle agenzie che sono sempre più costretti a fare da "service" ai life banker, non potendo organizzare al meglio il lavoro generato da flussi indipendenti rispetto a quello di agenzia.
- **Nei percorsi di riqualificazione** necessari alla mobilità funzionale l'azienda punta nuovamente su percorsi formativi che hanno già mostrato i loro limiti: eterei, fallaci e poco incisivi.
- **Carichi di lavoro**, dai documenti e dal confronto con l'azienda non sono ben evidenti quanti rapporti (NDG) dovrà gestire ogni collega nel nuovo ruolo.
- **Clientela meritevole**, cozza con il ruolo sociale delle banche, e anche con quello commerciale: è noto che lavorare con settori a bassa redditività (tutti i clienti portano reddito!) per l'azienda genera visibilità che porta altri clienti.
- **Clientela**, lo spostamento di 1/5 di essa non è così "neutro" come lo si vuole far passare.
- **Mercati**, la banca sta abbandonando interi mercati (Individuals) e depauperando pericolosamente altri (PA) lasciando campo libero ai nostri principali competitor (per la PA soprattutto Unicredit), non riuscendo ad acquisire quote nei suoi mercati target.

Riscontriamo ulteriori incongruenze, qualcuna molto delicata, che necessitano una soluzione; ad esempio:

- **Salute del lavoratore**: i colleghi nei ruoli Direct Individuals e Direct Business hanno diritto allo stesso controllo medico periodico riservato ai videoterminalisti.
- **Percorsi di carriera**: prosecuzione ed equiparazione tra i ruoli secondo il lavoro svolto dai colleghi indipendentemente dallo strumento tecnico/informatico usato per lo svolgimento della prestazione lavorativa.

Rispetto ai percorsi di carriera, che l'azienda ritiene essere in antitesi con la tanto sbandierata meritocrazia, ricordiamo all'azienda nella persona del nostro AD che tali percorsi garantiscono una base. Per i colleghi meritevoli, l'accordo sui percorsi non vieterebbe un avanzamento, anzi, semmai lo stimolerebbe.

Come abbiamo già dichiarato in passato, **le Organizzazioni Sindacali non sono contrarie alla meritocrazia. Quello che ci vede distanti sono i fumosi criteri aziendali che stabiliscono cosa sia meritevole!**

In sintesi con questa procedura l'azienda non si discostamolto dalla logica del Piano industriale 2022-2025 (su cui il Sindacato si è già espresso).

Con gli approfondimenti richiesti **le Organizzazioni Sindacali valuteranno, nei prossimi incontri, se questa ulteriore riorganizzazione porti un reale beneficio a lavoratori e azienda** impegnandosi a contribuire in modo costruttivo alla risoluzione dei problemi vissuti quotidianamente dai colleghi.

I secondo incontro si terrà il 30 novembre 2023.

27/11/2023

**Segreterie di Coordinamento del Gruppo BNL
FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL - UILCA - UNISIN**