



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO DEL GRUPPO BNL

Poli Direct e Polo XNoi

Un altro, ennesimo esempio di cattiva organizzazione aziendale scaricata sulle Persone.

La nascita dei POLI DIRECT, ormai nella notte dei tempi, sembrava aver segnato un passaggio epocale all'interno di quest'azienda, ma come tantissime cose in cui vengono impegnate le "migliori menti", ecco che quello che era nato come "Poli di eccellenza, Il nuovo modo di fare banca, La banca del futuro, ecc. ecc.", diventano luoghi in cui le colleghe ed i colleghi che vi lavorano sono costretti a fare i salti mortali tra il sovradimensionamento dei portafogli, il malfunzionamento (il più delle volte NON FUNZIONAMENTO) delle procedure, gli organici sempre più esigui e le immancabili pressioni improprie che, in questo caso, diventano come benzina su un incendio.

Infinite sono state le denunce fatte a tutti i livelli in cui segnalavamo che l'organizzazione dei POLI DIRECT, così com'era pensata, stava diventando pericolosa per le persone che vi lavoravano. Abbiamo più volte segnalato che la quantità di clienti da gestire e le relative OC che venivano generate, non erano umanamente accettabili, figuriamoci se a questo si sommano le inevitabili assenze o le uscite in seguito ai pensionamenti o dimissioni.

A nulla serve o è servito aprire "candidature" per cercare nuovi gestori, le persone, che in un primo momento "scappavano" dalla Rete Filiali per candidarsi nei Poli Direct, allettate dalla possibilità dei 10 giorni di Flexible Workig, ormai hanno acquisito la consapevolezza che quello nato come la "banca del futuro", è diventato un "lavoro in cuffia", sottoposto a turni (molto spesso irragionevoli come quello che finisce alle 19.00), con pressioni commerciali a "vendere PAC come fossero prodotti da banco", con le "non velate" minacce di essere trasferiti alla "caienna del Direct" se non performi per come richiesto.

Sì, a quanto sembra, la "caienna del Direct" esiste e ironia della sorte, in base a quanto "fanno capire" i manager del Direct, pare che questa sia il "POLO DIRECT X NOI". Il segmento dell'azienda riservato alla gestione dei conti del personale, nato come "segno di attenzione specifica e specializzata" verso le Persone, ma nei fatti anch'esso svilito a "contenitore da riempire" per giustificare l'impatto economico e di risorse, oltre che di posizioni manageriali.

La beffa in questo caso è doppia, perché le persone coinvolte oltre ad essere dipendenti, sono anche clienti della banca. Il popolamento dei portafogli è stato fatto d'imperio e massivamente. Inevitabilmente le ricadute si sono fatte sentire su tutte le Persone coinvolte, a cominciare da coloro che lavorano in Filiale e prima gestivano i rapporti dei colleghi, fino ai nuovi gestori dei Poli X Noi che si sono ritrovati una quantità spropositata di NDG notevolmente complessi da gestire senza poter contare su alcun supporto o con dimensionamenti insufficienti,

fino ad arrivare ai dipendenti-clienti che coinvolti loro malgrado in questo cambiamento necessario, non hanno più la possibilità di una scelta libera e consapevole per la gestione delle loro necessità bancarie.

In conclusione, anche questa volta, così come per tanti altri progetti aziendali, la soluzione rimane nelle mani delle Persone di BNL, che grazie al loro senso di responsabilità, di volta in volta devono far fronte a tutta una serie infinita di problemi che, se non “gestiti”, spesso rischiano di dar vita a “conflitti interni” tra dipendenti sotto pressione per i carichi di lavoro e il malfunzionamento degli applicativi, e dipendenti-clienti che hanno esigenze e necessità da risolvere, ma spesso rimbalzano contro le inefficienze organizzative aziendali. In tutto questo l’immobilismo aziendale è terrificante, servono più risorse sui Poli Direct e maggiore formazione e focalizzazione sui Poli X Noi, l’attenzione alle Persone si dimostra con i fatti, non con i soli “post” sui social: per esempio pubblicando i turni nei tempi stabiliti dal Protocollo vigente. Stiamo ancora aspettando i turni per gennaio...

Roma, martedì 26 novembre 2024

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