

Il 2017 dovrebbe essere un anno di cambiamenti in DB. Come preannunciato nei mesi scorsi e come delineato a grandi linee anche nel corso del recente meeting PBC svoltosi a Milano, la banca sta mettendo a punto quello che sarà il suo modello organizzativo per i prossimi anni. Come ricorderete, l'azienda ci aveva già convocato a metà dicembre per fornire anticipazioni rispetto ad una delibera del Consiglio di Gestione di DB che riguardava "interventi previsti per Deutsche Bank Spa e DB Consorzio Scarl con ricorso alle prestazioni del Fondo di Solidarietà del Settore e a misure di incentivo all'esodo": tradotto in termini ancor più semplici, si pensava già in quel momento ad approntare una riduzione di personale nell'ambito del Gruppo italiano.

Nella sua breve comunicazione la banca aggiunse però che non era ancora stata definitivamente approvata la "spesa" per finanziare tale intervento, previsto appunto nel 2017, ma che comunque intendeva informare preliminarmente i Sindacati, probabilmente anche per evitare "fughe di notizie" su di un argomento così importante. Precisiamo che, nei termini prospettati dalla controparte, non si sta ancora aprendo la procedura prevista dal Contratto Nazionale in questi casi e non si è ovviamente ancora nella condizione di poter comprendere appieno l'entità della prospettata riorganizzazione e le effettive ricadute sul personale che essa comporterà. Ad ogni buon conto, per quanto riguarda la Rete si prevede un allineamento a quello che risulta essere il trend attuale del settore: revisione della presenza territoriale con relative chiusure di sportelli.

Le Agenzie di piccole dimensioni, prima ritenute funzionali ad operare con successo anche in ragione dei loro costi non eccessivi, adesso si scoprono difficili da gestire ed inadatte a fornire tutti i servizi che le rendano efficacemente punto di riferimento per la clientela. Si è partiti riconoscendo, tardivamente, il problema per alcuni sportelli DB Easy (ricordate gli accorpamenti operati a Roma e Milano?) ed ora si estende il principio anche alle altre unità di banca "tradizionale". Sotto il profilo logico ci sembra una scelta quasi inevitabile viste anche le attuali difficoltà di gestione degli organici ed i carichi di lavoro in capo ai Colleghi; resta però ovviamente tutto da verificare come verranno gestite le soppressioni di alcune (il numero non è ancora noto) agenzie e come si intenderà effettivamente rafforzare l'operatività degli sportelli rimanenti. Un'altra questione da affrontare, a nostro avviso, rimane il rapporto tra DB Easy ed il PBC vista la concorrenza che di fatto, come abbiamo più volte sottolineato, esiste tra le due entità aziendali che trattano diversi prodotti in sovrapposizione tra loro. Crediamo sia necessario fare chiarezza e ragionare in senso unitario evitando di alimentare disallineamenti interni e cercando invece di capire come operare quantomeno in sinergia se non in modo del tutto integrato tra le diverse realtà oggi esistenti.

Vi è un problema "di potere" poiché oggi si tratta di strutture differenti con vocazioni distinte e risultati non omologabili. In un contesto economico come quello attuale, nel quale la gran parte dei cittadini ha a che fare con situazioni di disagio reddituale, l'attività di concessione di finanziamenti ai privati è più in auge rispetto ad altre, tanto è vero che DB Easy ci risulta aver avuto ottimi risultati. Se si considera, come riteniamo giusto, la banca un unicum è però doveroso ragionare in termini complessivi e di strategia di lungo periodo che tenga conto delle singole specificità ma cercando di capire come meglio seguire le esigenze della clientela per poter ottenere risultati adeguati e consolidati in ogni comparto. Non si tratta di far venir meno storie, percorsi, professionalità, quanto piuttosto di rendere maggiormente efficace presenza e ruolo della banca anche valorizzando ed utilizzando nel migliore dei modi le risorse umane a disposizione, tenuto conto che i Colleghi hanno dimostrato nel tempo di essere uno dei grandi elementi di stabilità ed affidabilità a disposizione

dell'azienda. Per quanto riguarda gli aspetti tecnologici, la banca, anche in questo caso in tendenza rispetto alle altre, sembra intenzionata sempre più ad offrire prodotti on line (da ultimo proprio fornendo la possibilità di richiedere finanziamenti da casa propria) e tali progetti comporteranno inevitabilmente un impatto non secondario. Cercare di far venire sempre meno la gente in banca avrà pure un senso per l'azienda ma provoca anche difficoltà relazionali che poi si manifestano in molte circostanze nel rapporto con i clienti.

Oggi parlare con chi già intrattiene conto con la banca è spesso difficoltoso e comunque il mezzo telefonico o la posta elettronica non sono proprio paragonabili al contatto diretto, soprattutto quando ci sono da trattare argomenti complessi ed instaurare rapporti di fiducia. Tra l'altro si sta avviando proprio ora la complessa introduzione della "Consulenza investimenti a pagamento" che rappresenta un passaggio non semplice né scontato. Sentendo i Colleghi interessati sembra emerga come ci si dovrebbe indirizzare verso un rapporto personale sempre più stretto con i clienti anziché contare su un'automatizzazione che spesso corre il rischio di sconfinare nell'anonimato. Anche in questo caso riteniamo che una banca come quella in cui lavoriamo debba cercare di organizzarsi in modo specifico e non semplicemente adeguarsi al senso di marcia comune che, come abbiamo purtroppo constatato, non sempre porta davvero a destinazione. Sotto il profilo organizzativo va poi tenuto conto che sarà il caso di affrontare il problema delle Regioni commerciali che appaiono troppe, troppo "affollate" e che così come funzionano non paiono, in tutta franchezza, fornire un reale valore aggiunto (di solito, infatti, vengono ricordate più che altro per le pressioni commerciali...). Tecnologia ed esternalizzazioni saranno presumibilmente i temi che toccheranno la Direzione Generale ed anche qui dovremo verificare bene quali progetti intende adottare DB.

Dal nostro punto di vista vanno considerati solo quelli che potranno rafforzare le attuali strutture senza dare corso a stravolgimenti che porterebbero conseguenze negative per i Colleghi ma anche per la banca che per il funzionamento dell'azienda dovrebbe evitare di depotenziare autonomamente settori nevralgici che è invece il caso di presidiare per bene. Questi, per sommi capi, i nodi cruciali che ci attendiamo DB possa dirimere nel prossimo futuro; la preoccupazione è che, come talvolta avviene, a questioni complesse si risponda con soluzioni troppo semplici. Non potrà bastare discutere di tagli di personale e riduzione dei costi (soprattutto se a carico esclusivo dei soliti noti) o pensare di riorganizzare la Rete a colpi di trasferimenti e chiusure perché ciò non rappresenterebbe una soluzione bensì un'ulteriore complicazione rispetto a quelle già esistenti. Ci auguriamo che la banca sia aperta alla discussione e realista perché badare al futuro è compito difficile ma necessario per tutti.

[NEW DB CONTROFLASH n° 31 – del 30 Gennaio 2017](#)

Photo by [CristinaAbadia](#) (Pixabay)