



Il Nuovo Progetto “BLEND” nasce dalla necessità di adeguarsi agli sviluppi tecnologici ed alle evoluzioni organizzative della Rete di Agenzie della Banca. Un progetto che, nelle intenzioni, avrebbe lo scopo di semplificare l’approccio del collega alla piattaforma di sportello, rendere più fruibile il servizio a favore della clientela e soddisfare le esigenze di altre strutture della banca.

Il progetto introduce una modifica dei ruoli di Agenzia, ovvero, la nascita di una nuova figura strettamente collegata al rilascio della nuova procedura, il “Consulente Daily Banking”.

Questa nuova figura arricchirà il suo perimetro di operatività racchiudendo in un solo ruolo tutte le attività legate alle operatività di sportello ivi comprese le attività commerciali (appuntamenti, incontri, vendite, valutazione pratiche di fido e relativa istruttoria creditizia).

Questo nella teoria, nella pratica il rilascio di Blend ha da subito evidenziato una serie di difficoltà operative che ad oggi, nonostante il periodo di sperimentazione, non consentono il previsto utilizzo a regime della procedura. “L’arricchimento” a sorpresa del perimetro di operatività dei colleghi interessati, non supportato da una adeguata informativa e formazione, ha generato confusione e disorientamento.

Le modalità attraverso le quali il cambio di paradigma è stato veicolato, la scarsa capacità di erogare le informazioni necessarie allo svolgimento delle attività lavorative quotidiane, non sono certamente all’altezza di una azienda che dichiara la comunicazione quale valore fondante nella relazione con i dipendenti.

Si sono messe in atto, da parte dei referenti aziendali, forme di comunicazione non univoche, personalizzate e confuse.

A tutt’oggi, la mancanza di qualunque riferimento alla necessaria formazione dei colleghi coinvolti, non rassicura sulla consapevolezza da parte aziendale di quale cambiamento epocale sia stato introdotto.

Al momento la “miscellanea” è rappresentata dalla anomala combinazione delle vecchie procedure con le nuove attribuzioni.

Le OO.SS. chiedono all’Azienda un impegno immediato a risolvere al più presto questa situazione, facendo chiarezza sul “chi fa cosa” e fornendo ai colleghi gli strumenti necessari per un corretto approccio alle nuove modalità operative.

Roma, 31.1.2018

RSA TERRITORIALE ROMA