



Dove va il Polo Direct?
NO DIRECT... ION

Nonostante sia stato presentato dall'ennesimo slogan della Banca come "Polo di eccellenza", nell'ambito della ristrutturazione che ha coinvolto in tutt'Italia circa 130 lavoratori e che, a tendere, dovrebbero essere almeno il doppio, il **POLO DIRECT**, dopo 10 mesi dal lancio, sembra ancora in cerca di una meta e sta vagando nella galassia dell'universo digitale.

Il recente confronto sul tema con la delegazione aziendale non ha fugato le numerose perplessità sulla struttura, sul suo funzionamento e sul suo destino.

Questo ambizioso progetto di banca innovativa, nato sull'onda della ristrutturazione, come evoluzione (o involuzione?) di quello di HelloBank! – del cui destino aspettiamo ancora di avere notizie ufficiali e definitive – sembrava dovesse partire a razzo con la diaspora dei colleghi sottratti dalle agenzie ma si è subito arenato.

I colleghi sono costantemente alle prese con problemi organizzativi (strumentazione, procedure informatiche, ecc...) e di compliance, non ancora del tutto risolti.

Ma la vera questione è **dove sia realmente diretto il POLO DIRECT** e se **i motivi per cui è nato sono gli stessi che lo "muovono" attualmente.**

Infatti, se la Banca ci ha edotti sul perché sia nato il POLO DIRECT, su cosa debbano fare o dovrebbero fare i lavoratori, a distanza di nove mesi, alla prova dei fatti è ancora tutto molto nebuloso.

Né si può parlare di inattività dei lavoratori, tutt'altro, da un Polo all'altro della nostra penisola, in base a come tira il vento, le attività si diversificano, si moltiplicano spesso con poca attinenza rispetto al progetto iniziale.

In un Polo si lavorano i mutui reti terze, in un altro i ticket, in altri i prestiti e le Opportunità di Contatto; in tutti non mancano le improvvise sorprese con lavori che spuntano come funghi, qua e là, creando la sensazione che molto sia ancora lasciato all'arte dell'improvvisazione.

Il problema, più volte paventato dalle Organizzazioni Sindacali, di sovrapposizione Agenzie/Polo purtroppo si verifica quotidianamente; manca ancora un coordinamento, così come l'auspicato incontro tra i lavoratori delle agenzie e quelli del Polo per allinearsi sull'obiettivo del passaggio dei clienti.

Aver attribuito, sulla carta, 3.000 clienti ad ogni gestore (che risulta così titolare di ben 2 portafogli) per spostarli dalle Agenzie al Polo, senza accompagnarli per condividere con loro la bontà del progetto (cosa che è stata possibile solo in pochi casi per la carenza di gestori) è spesso vissuto dal cliente come un obbligo, una forzatura.

Inoltre, alla luce dei frequenti malfunzionamenti del sito web, puntare sull'efficacia e sulla relazione esclusivamente in modalità telematica è apparso da subito un grande limite che ha generato e genererà molti problemi e che è d'ostacolo alle adesioni.

È stata diffusa un'asettica e poco chiarificatrice informativa tramite sms o con l'estratto conto. Tutto ciò ha disorientato i clienti e ha generato reclami e chiusure di conti, causando anche una gran quantità di lavoro aggiuntivo.

L'organico dei Poli Direct risulta insufficiente, sia per l'enorme numero di clienti tuttora privi di un gestore di riferimento (al momento in carico ai responsabili di Polo) sia per la mole di lavoro che la gestione di ogni singolo cliente comporta e che da remoto risulta amplificata, non solo per gli aspetti commerciali ma anche per quelli relativi alla compliance e alla valutazione dei rischi.

Perciò è necessaria una normativa specifica che indichi le regole e le modalità operative, a tutela del lavoratore, e delle best practices.

Altri temi sentiti dai colleghi dei Poli Direct sono la possibilità di introdurre il flexible-working, la rimodulazione di alcuni turni di lavoro e la mobilità funzionale senza il vincolo di portafoglio, il riconoscimento a pieno del ruolo del consulente direct e il conseguente inserimento nel sistema degli inquadramenti analogamente a quanto già previsto per i ruoli di agenzia (vedi percorso del Personal Advisor) prevedendo appositi percorsi di crescita.

Non sono mancate e non mancano da parte dei massimi dirigenti BNL le rassicurazioni sulla bontà del progetto DIRECT e sul fatto che resterà in BNL, fugando, almeno a parole, i dubbi su apparentamenti molto stretti con Findomestic.

Ma tutto questo non basta per far decollare il progetto, come hanno percepito anche i colleghi di altri comparti, restii a imbarcarsi sulla navicella POLO; nessuno si candida col job posting rendendo molto difficoltoso il "popolamento" dei Poli Direct in tutta Italia.

Ci vuole ben altra benzina (ecocompatibile) per la navigazione che non può essere lasciata sulle sole spalle dei lavoratori.

Come Coordinamenti riteniamo fondamentale l'apertura di un tavolo di confronto permanente sul mondo Direct, che dovrà essere avviato il prima possibile con la presenza del suo Responsabile.

Ribadiamo, infine, che se l'azienda vuole raggiungere questo obiettivo, ed essere precursore nell'intero settore, deve **velocizzare le nuove assunzioni in modo tale da rafforzare l'intera rete commerciale - di cui i Poli Direct, così come i CRSC, sono parte integrante - come da accordo sindacale sulla quota 100.**

Roma, 18/11/2019

**Segreterie di Coordinamento Nazionale Gruppo BNL
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UGL - UILCA - UNISIN**



BNL: dove va il Polo Direct?