



*Segreterie di Coordinamento – Coordinatori di Area
Banca dell'Adriatico*

Nuovo modello di servizio: il D-DAY è arrivato (lunedì 19 gennaio), cresce l'inquietudine della rete, si accentua la preoccupazione, riparte l'ossessione dei risultati a breve....

A due giorni (lavorativi) del D-DAY si susseguono incessanti i colloqui seriali per l'assegnazione nei ruoli previsti dal nuovo modello di servizio.

Un numero di trasferimenti e di incarichi contemporanei senza precedenti che nella migliore delle ipotesi permetterà passaggi di consegne minimali, e non potrà svolgersi compiutamente, **con effetti collaterali futuri che non lasciano prevedere serenità operativa.**

Uno spiegamento di mezzi di un'imponenza straordinaria per plasmare un modello di servizio di ispirazione europea realizzato, ci venga tollerata l'aggettivazione, alla moda nostrana, condita di **ritardi, approssimazioni, scelte dell'ultimo momento.**

Troppo facile, sull'onda della complessità, omologare questi tratti come comprensibili e fisiologicamente ineliminabili all'avviamento.

Come noto, la ristrutturazione di Banca dei Territori, prevista dal piano industriale, trasmette, come mai prima d'ora, l'idea di un intervento irreversibile, ad elevatissimo rischio innovazione, incerto negli esiti produttivi ed economici, sia per l'impatto relazionale e operativo con la clientela, sia per il cambiamento massivo e contemporaneo di comportamenti, attitudini, consuetudini professionali collaudate che riguarderà tutto il personale; la scelta (senza ritorno) che anima il progetto ci sembra oramai ben delineata.

Una banca ad altissima innovazione tecnologica, che razionalizza (riducendone progressivamente il numero) i punti vendita, con cassieri trasformati in gestori, che immagina in termini evolutivi una clientela prevalente propensa all'uso massiccio di tablet, smart-phone, pc, aree self, fortemente reattiva alla multicanalità integrata, rifuggendo quella con redditività marginale per concentrarsi su chi offre maggiori prospettive di ricavo e minor costo di servizio.

Sono state pertanto ri-definite filiere dedicate per segmento, una completamente nuova, quella Personal, sottraendo dalle filiali Retail gli assets più significativi, l'altra già esistente (Imprese) che viene implementata con la confluenza delle posizioni small più rilevanti, non solo per dimensione, ma anche per complessità e bisogni innovativi e specialistici.

Una pianificazione su larga scala, stabilita teoricamente nei minimi dettagli ma che **a due giorni dallo "sbarco" non ha ancora completato, e lo sta facendo in tutta fretta, la prima linea del Retail.**

Soddisfazione del momento, depressione e incertezza, si alternano all'uscita dei colloqui gestionali nei quali **anche i gestori del personale, sottoposti a loro volta a scadenze incalzanti, non esprimono al meglio ciò che andrebbe trasmesso alla vigilia di un evento epocale per la nostra Banca e per il nostro Gruppo.**

Centinaia di colleghi, trasferiti, attribuiti a ruolo differente che dovranno essere immediatamente operativi, caricati di obiettivi estremamente rilevanti, attesi, come attestano le riunioni e le indicazioni della Direzione Regionale, alla verifica dei risultati del 31 marzo 2015 che, a seconda dei successi o degli insuccessi, produrrà effetti (ovviamente sui singoli...che verranno misurati dal 1° gennaio 2015 indipendentemente dal trascorso professionale).

In proposito il piglio pressorio accelerato, annunciato ed imposto al contesto, dalla Direzione Regionale, **non facilita di certo quest'appuntamento** e parole d'ordine, a ns avviso datate e non più temute, **non creano le condizioni favorevoli e credibili per il successo complessivo.**

In questo quadro è la grande distribuzione Retail l'area su cui si gioca la vera partita, in cui il personale liberato progressivamente dalle attività di cassa e dall'operatività con la clientela educata ed indirizzata all'uso del self-banking, dovrebbe dedicarsi appunto in maniera intensiva all'attività commerciale, per recuperare e sviluppare ricavi tra quei clienti - parte dei 5 milioni di clienti del Gruppo (una miniera di opportunità, questo è il messaggio) - che sembra non siano stati curati abbastanza in questi anni.

Le OO.SS., nell'ultima trimestrale del 17 dicembre scorso, hanno sollevato numerosi interrogativi relativamente all'efficacia del nuovo modello di servizio ovvero come funzionerà operativamente il rapporto tra la filiale Retail e quella Personal? il cliente Personal trascinerà con sé tutti i rapporti secondari di diversa natura? quale sarà il gradimento della clientela periodicamente sottoposta su larga scala a nuovi riferimenti? quanta offerta fuori sede verrà prevista per i gestori Personal? quale formazione per il gestore Personal che dovrà occuparsi anche di crediti? di converso, quale formazione per il gestore Retail ex-small che si dovrà occupare di investimenti? quali sinergie (con la filiale Retail) in caso di ferie o di assenze impreviste? il gestore Retail potrà diventare gestore Personal? quale il ruolo degli addetti delle filiali imprese? e con quale formazione?... come verrà garantito il presidio del cliente in assenza del gestore?...etc. etc.

In effetti la delegazione aziendale ha fornito informazioni puntuali sulla strutturazione quantitativa delle nuove linee di produzione ed ha registrato tutte le **segnalazioni critiche** fornite dalle OO.SS. relativamente **all'adeguatezza dei nuovi locali e posti di lavoro appositamente attrezzati.**

Tuttavia, lo sforzo rassicurante messo in campo dall'Azienda e l'impegno, una volta partiti, a ritornare successivamente sulle questioni ancora aperte, considerata l'evoluzione gestionale in atto, **non fuga del tutto le preoccupazioni.** Tutt'altro.

I **monitoraggi giornalieri** sul venduto scandiscono **ossessivamente** le giornate ma l'inquietudine più profonda è causata dall'aspettativa dei ricavi futuri della rete Retail – quella Personal sembra presentare sulla carta minori incertezze – la quale sprossata delle posizioni più rilevanti dovrà trovare altre compensazioni reddituali per mantenere le attuali dimensioni; in altri termini, dal ns punto di vista, continuare a mantenere gli attuali livelli occupazionali.

E' nel mare magnum del Retail che si innesta il progetto di rieducazione o di ri-orientamento comportamentale commerciale di massa e di **industrializzazione del sorriso** al quale si affidano le speranze di crescita futura; ed è proprio da ciò che ci viene segnalato dai colleghi che muovono anche le nostre preoccupazioni, visto che il sorriso e le buone maniere non sono mai mancati. **Le agende** vengono **monitorate, controllate, e gestite** anche da **iniziativa accentrata** in caso di tempi vuoti, al fine di mantenere costante l'intensità dell'azione commerciale, **ignorando** naturalmente **tutto il lavoro "altro"** che resta in sottofondo quasi fosse irrilevante e svalutato rispetto all'attività commerciale.

Non ci pare di constatare la costruzione di un clima di armonia, serenità e fiducia lavorativa.

Se poi insaporiamo il tutto con la pratica del rimpiazzo di ruolo rapido, in assenza di risultati a breve, annunciata dal nuovo Direttore regionale ci troviamo di fronte uno **scenario** gravido di **tensioni** e **disagio quotidiano** che non prefigura nulla di buono per il futuro prossimo venturo.

Il timore che si sconfini negli eccessi, da parte dei protagonisti della catena di comando e/o coordinamento, sempre più acritica, esecutiva, preoccupata della propria sorte, è fondato e le avvisaglie, per il 2015, sono già in campo.

Lo scetticismo pregiudiziale non appartiene alla nostra cultura sindacale ma in questa circostanza siamo di fronte ad indizi e a pratiche avviate che purtroppo inducono a reale preoccupazione.

La Banca, comprenderà, anche per la nostra storia sindacale, che non **potremo tollerare forzature, sia nel controllo delle attività, sia nella sproporzione della pressione commerciale.**

15/1/2015