



BANCO DI NAPOLI - LA SEGRETERIA NAZIONALE di COORDINAMENTO

IL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha varato un nuovo modello di servizio, che, scontando un ritardo clamoroso, sta entrando nel vivo proprio in questi giorni. Si tratta dell'ennesima riorganizzazione che i lavoratori dovranno affrontare mettendoci la faccia, con tutto il carico di stress e di disorientamento che questo comporta. La prima cosa da sottolineare è la difficoltà del management ad avere una visione strategica del settore, cosa comune a tutto il comparto. Non è un caso, infatti, che la problematica delle ristrutturazioni sia tra i principali elementi dello scontro in atto sul contratto nazionale: è fuor di dubbio che, anche attraverso continue riorganizzazioni, le banche stanno tentando di ribaltare sui lavoratori storture della governance e decisioni manageriali quanto meno discutibili.

La vicenda dell'orario esteso è emblematica. Sono stati fatti ingenti investimenti, anche pubblicitari, a supporto di un'innovazione organizzativa che avrebbe dovuto produrre un forte vantaggio competitivo per il gruppo. Così non è stato e adesso, giustamente, l'azienda comincia ad apportare dei correttivi. Ma, a nostro parere, valutazioni del genere potevano e dovevano essere fatte prima.

Il nuovo modello di servizio sarà calato su una realtà, il Banco di Napoli, già strutturalmente a corto di personale. L'Azienda sembra ignorare una verità banale: anche i progetti meglio elaborati non produrranno risultati positivi se non ci sono le persone che li portano avanti. Stigmatizziamo il fatto che nessuna delle pur poche assunzioni che saranno effettuate, in base agli accordi sindacali su esodi e pensionamenti, sarà destinata al Banco di Napoli, pur essendoci stati in questa realtà molte uscite per pensionamento. L'azienda chiude gli occhi davanti alla drammatica situazione degli organici in molti territori del Banco di Napoli. Poi non ci si deve sorprendere se la confusione regnerà sovrana. Già è così, basta pensare alle criticità che devono i colleghi che fanno accoglienza.

Questa nuova organizzazione del lavoro dovrebbe essere funzionale all'applicazione estensiva del "metodo commerciale". I problemi delle banche, a nostro parere, non dipendono dall'applicazione o meno di un metodo commerciale, ma da prodotti che spesso non sono in sintonia con la complessità dei bisogni della clientela. Ci preoccupa anche l'aumento delle strutture aziendali intermedie, tra l'altro senza poteri decisionali, che produrranno certamente maggiori pressioni commerciali.

Le recenti analisi sulle dinamiche del settore, fatte dalle organizzazioni sindacali, individuano nei rating standardizzati ed automatici uno dei punti deboli delle banche italiane. Questa modalità di erogazione del credito, che svilisce le professionalità diffuse sul territorio, è tra le cause del vertiginoso aumento delle sofferenze degli ultimi anni. Il nuovo modello di servizio non delinea, finora, soluzioni per superare questa difficoltà.

Numerose sono le zone d'ombra della nuova organizzazione della Banca dei Territori, sulle quali non mancheranno approfondimenti e analisi nel prossimo futuro. Non rinunceremo al nostro diritto-dovere di criticare, in modo costruttivo, le scelte aziendali, evidenziando le contraddizioni e le inadeguatezze da esse derivanti.

16/1/2015

LA SEGRETERIA DI COORDINAMENTO FISAC/CGIL DEL BANCO DI NAPOLI