



Rappresentanze Sindacali Aziendali Banco di Napoli Bari

FILIALE IMPRESE BARI:

LE NOZZE COI FICHI SECCHI

Ci uniamo al coro di quanti prima di noi hanno sottolineato che il Nuovo Modello di Servizio applicato alle Filiali Imprese non va.

Varato all'inizio dell'anno, prometteva meraviglie che non siamo ancora riusciti a vedere. Infatti, alla Filiale Imprese di Bari, sia dal punto di vista logistico sia da quello organizzativo le meraviglie scarseggiano.

Gli ambienti di lavoro sono al limite "minimo" previsto dalla normativa di legge, gli spazi sono risicati, alcune stanze sono grandi e sovraffollate con notevole disagio di chi vi lavora, altre anguste ed ugualmente sovraffollate. In alcuni casi le scrivanie, le più piccole sul mercato, sono posizionate a ridosso degli armadi, costringendo i lavoratori a contorsioni per consentirne l'apertura.

Si dirà che le scrivanie sono inutili visto che i Gestori devono star fuori quanto più possibile, ma gli Addetti no, quelli rimangono al loro posto"piccolo"....

L'impianto di climatizzazione non è commisurato agli ambienti, la qualità dell'aria risulta pertanto del tutto inadeguata.

Stendiamo un velo pietoso anche sui salottini dove ricevere i clienti, uno ricavato in un ripostiglio, senza aria condizionata, l'altro con la bocchette dell'aria condizionata (lì c'è) che gocciola, insomma una approssimazione complessiva dove nulla è funzionale.

Passiamo ora all'aspetto organizzativo. Certo, se il Nuovo Modello di Servizio prevede che il numero degli addetti sia inferiore a quello dei Gestori, ci puoi fare ben poco. Nonostante gli sforzi da parte dei responsabili ai vari livelli per la quotidiana ricerca di un equilibrio ottimale nell'organizzazione del lavoro, la coperta sempre corta rimane...anche se la tiri più che puoi. L'organizzazione dovrebbe fornire i mezzi, le procedure e la logistica adeguati al raggiungimento degli scopi aziendali per raggiungere livelli di efficienza e servizio alla clientela; prevedere procedure coordinate, organiche, rapide e funzionali al servizio offerto; determinare le gerarchie, i collegamenti e la tempistica delle pratiche in armonia con una normativa comprensibile e chiara. Purtroppo si assiste invece alla predominanza del marketing e del commerciale che, invece di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, impongono obiettivi di breve periodo sempre più pressanti e campagne che mal si coordinano con il lavoro di programmazione dell'attività quotidiana.

Inoltre, questo modello di servizio sottovaluta quello che è ineliminabile: il lavoro amministrativo, o meglio, il post vendita che una filiale così grande sviluppa. Sono scomparsi quelli che erano gli Addetti amministrativi ma non il lavoro che svolgevano, costringendo così la Filiale alla creazione degli "ibridi" Addetti imprese sulla carta, Addetti amministrativi in pratica.

Emblematica poi la situazione degli Specialisti estero. Solo due i colleghi adibiti. Non sono necessarie particolari doti organizzative per comprendere che in una filiale di tali dimensioni sono davvero pochi. E' sin troppo semplice immaginare cosa accade quando uno dei due rimane solo: i carichi di lavoro ed il rischio di errori in mansioni così delicate aumentano in maniera esponenziale. Ma questo sembra non interessare chi di dovere. In aggiunta, sarebbe interessante sapere come si concilia tale condizione con la pretesa aziendale di attribuire agli stessi un ruolo più commerciale con assistenza esterna alle aziende. Le assicurazioni aziendali relative all'attribuzione di un ulteriore Specialista estero risalenti a diversi mesi fa non si sono ad oggi concretizzate.

Anche la situazione lavorativa dei Gestori appare, per usare un eufemismo, complicata. I carichi di lavoro sono oramai ai limiti della tollerabilità. C'è stata un'evidente sottovalutazione di quale sarebbe stato l'impatto sulla Filiale dei clienti provenienti dalle Filiali retail. Hanno certamente portato valore aggiunto, ma insieme a molte problematiche, ribadiamo, anche di carattere amministrativo e non solo commerciale.

Come se ciò non bastasse, tutto quanto sopra esposto è condito dalla nota dolente delle pressioni commerciali oramai sempre più pressanti. Sia ben chiaro, le pressioni (o oppressioni?) colpiscono tutti, nessuno escluso, a cascata, a partire dai ruoli più alti. Il modello organizzativo adottato dalla Capogruppo nelle tre filiere (Retail, Personal, Imprese) è pensato per determinare forme di pressione commerciale che si scaricano dall'alto verso il basso. Noi continuiamo ad essere convinti che il legittimo e doveroso controllo dell'andamento dei dati commerciali non debba sfociare in un'ansia da risultato tale da determinare sempre più frequenti forme di penosità del lavoro spinte sino ai limiti della tollerabilità. Nel merito verificheremo la coerenza degli strumenti adottati tempo per tempo con quanto previsto dal recente accordo "Politiche commerciali e clima aziendale".

Non è con la forza delle pressioni che si raggiungono gli obiettivi più ambiziosi ma con l'organizzazione, il coinvolgimento ed il benessere lavorativo, ingredienti che non riusciamo nemmeno ad intravedere.

Con pazienza abbiamo atteso, prima di dire la nostra. Siamo responsabilmente consapevoli che ogni modello nuovo non può partire immediatamente a pieno regime in quanto necessita inevitabilmente di aggiustamenti da applicarsi tempo per tempo. La situazione però deve tendere a migliorare. Se anziché migliorare, invece, peggiora, è evidente che c'è qualcosa di strutturale da rivedere. Il Nuovo Modello di Servizio non va proprio, in particolare in una filiale di tali dimensioni. Consapevoli della ritrosia aziendale a tornare nel breve periodo sui propri passi, auspichiamo nel frattempo interventi a livello locale che riteniamo certamente possibili (sia di tipo logistico ambientale sia organizzativo) che possano almeno iniziare a mitigare lo stato di sofferenza della compagine lavorativa.

Bari, 22 ottobre 2015