

Gruppo Banca
Nazionale del
Lavoro

Work-in' progress

n. 11

Luglio 2018

anno III

Metamorfosi:

Di Valerio M. Fornasari Segretario Responsabile di Gruppo
First Cisl BNL e Segretario Aggiunto del Boureau BNPP

Considerando che il gruppo che suonava questo brano era il "Banco del Mutuo Soccorso", verrebbe da dire che mai titolo poteva essere più attuale.

Per la nostra banca in questi ultimi anni infatti si è verificato quello che nessuno di noi si aspettava. Ci stiamo trasformando, ma come?

Iniziamo un'analisi sicuramente parziale: la nostra rete è allo sfascio e le nostre agenzie sono ridotte in uno stato a dir poco comatoso. Ma perché è successo questo?

Credevamo che il nostro gruppo, così imponente, ci potesse dare una mano nonostante la crisi del sistema finanziario europeo e le difficoltà del settore del credito italiano. Ci sono molte società BNPP in Italia che fanno utili; come mai però il mondo del retail di BNL è ridotto così male?

Le sinergie di Gruppo avvengono in maniera unidirezionale: ovvero i colleghi di BNL vengono continuamente "sollecitati" ad attivarsi verso la vendita di prodotti di Findomestic, Arval, Cardiff. Per non parlare del mondo Corporate dove gli utili vengono, già da tempo, spostati a Parigi.

Le nostre agenzie sono ormai allo stremo anche perché i clienti migliori vengono spostati al private ed altri ad HelloBank!. E a breve partirà la "banca digitale"!

Cosa accadrà quindi ai nostri sportelli?

Le domande a cui la direzione italiana non risponde in maniera chiara sono molteplici. Che cosa succederà ad esempio al Consorzio? E anche: i tassi dei mutui e le condizioni di miglior favore riservate al personale dove sono finite?

I dipendenti nel mentre sono sempre più demotivati, l'emergenza ormai dura da troppo anni e non si vedono spiragli di luce all'orizzonte.

In questo numero

Metamorfosi	1-2
L'Editoriale	1-2
One Phone	3
Incentivati dall'incentivante?	4
Sul prossimo numero...	4

L'Editoriale:

Mentre chiudiamo in redazione il nuovo numero della nostra pubblicazione sono in atto diversi colloqui tra i gestori individuali e i responsabili dell'IT per valutare gli impatti dell'accordo firmato il giorno 27 giugno scorso in merito ad un nuovo Sistema di elasticità oraria che speriamo possa sempre più avvicinare i lavoratori alle loro esigenze familiari, liberando così anche risorse economiche e dirottando il più possibile tempi e risparmi al benessere.

Nello stesso accordo c'è anche un'ulteriore punto di attenzione nel welfare riguardo la fruizione dell'allattamento in rete, dove alle colleghe o colleghi che ne usufruiscono viene – finalmente – sanata una stortura dovuta agli orari di apertura delle agenzie e che costringeva le colleghe e i colleghi in allattamento a rientrare in azienda o a prendere banca delle ore. Valutiamo molto positivamente questo risultato, così come l'atteggiamento aziendale che permetterà ai colleghi non più di chiedere un trattamento di miglior favore ma di esigerlo.

Anticipiamo infine la questione cruciale che ci investirà in autunno e che naturalmente sarà al centro dei nostri approfondimenti con il prossimo numero, ovvero il rientro di BPI in BNL. Il recente incontro con l'AD ci fornisce però le prime indicazioni importanti, dal

Metamorfosi: – continua da pag. 1

Forse c'è proprio bisogno di un "Mutuo Soccorso", di una azione da parte nostra che ribalti questa situazione.

Chi può aiutare i lavoratori di BNL? Chi ci può dare un Mutuo Soccorso?

Una risposta, seppur parziale c'è: Il management di BNL deve avere il coraggio di cambiare velocemente rotta, di trasmettere alla proprietà che questo modello non funziona e che in Italia è il momento di ripensare a come fare banca.

Questo management deve rompere definitivamente con il passato e riprendere a gestire il personale nel modo più consono, al nome di questa grandissima Banca Italiana e a questo grande gruppo internazionale.

Tutto questo è necessario, a meno che ci si sia rassegnati ad essere sudditi e non protagonisti di un cambiamento che deve portare uno sviluppo sostenibile con il benessere dei lavoratori.

Qualcuno ricorderà che la copertina di quel disco del "Banco del Mutuo Soccorso" era a forma di salvadanaio di terracotta. Un oggetto che richiama i valori fondanti di BNL: nata nel 1913 come Banca del credito cooperativo e nel cui statuto i pilastri venivano individuati nel sostegno allo sviluppo economico del Paese e in quello socio/finanziario delle piccole e medie imprese.

Un grande futuro fondato sui valori del passato sarebbe alla portata, solamente se questo management si farà portavoce dei valori della nostra identità.

Ne saranno capaci?



Quando si dice: "Arrampicarsi sugli specchi".

La pulizia degli infiniti specchi di Palazzo Orizzonte Europa sembra davvero una seria metafora di tante risposte ricevute, in questi 16 mesi di esistenza della sede, dai nostri colleghi che hanno provato a palesare ai gestori individuali le loro difficoltà nel cambiare sede lavorativa e modus operandi. Cominciamo ad affrontare i problemi???

L'Editoriale: – continua da pag. 1

momento che, su nostra precisa richiesta, ci è stato ribadito che nulla cambierà e che il bagaglio di competenze acquisito da BPI in questi anni non andrà disperso ma verrà ulteriormente valorizzato. Siamo convinti che le garanzie occupazionali ottenute dal Sindacato all'epoca durante il passaggio costituiranno una solida base di garanzia per i lavoratori che rientreranno in questa nuova operazione. Così come avvenuto nel 2014 condurremo la trattativa con il basilare supporto dello staff legale della nostra organizzazione. Restiamo comunque fiduciosi dal momento che a nostro modo di vedere, in considerazione del modello di banca che la BNL sta perseguendo, le attività ora svolte da BPI costituiranno sempre il motore insostituibile della nostra azienda.

A settembre le parole avranno conferme o smentite. Manca poco...

One Phone:

La banca, unica, ci risulterebbe, nel panorama bancario, ha deciso di dotare tutti i dipendenti, laddove l'operatore (prima Vodafone, poi Tim) raggiunga le agenzie. Il piano prevede per alcuni il samsung a3 per altri ruoli il samsung a5, sostanzialmente uguali nelle funzionalità, differenti nelle dimensioni. Nelle oltre 1200 pagine dedicate al progetto 2020 tale iniziativa farà sì di rendere più vicino il cliente al dipendente, con miglioramento del Net promoter score. Fino a qui gli assunti. Obbligo, ed educazione diremmo, vuole di provvedere a richiamare tutti coloro cui non si può rispondere o, come indicato, creare un messaggio personalizzato (che è possibile inviare mentre il telefono squilla, ma siamo impegnati magari con altri clienti) dove si dice che si è occupati e che si procederà a richiamare appena possibile. I cellulari hanno un'utilissima funzione antispam che indica se le chiamate in entrata sono conosciute per essere "spam" (chiamate commerciali o peggio) e possibilità di bloccare detti numeri.

In verità forse era il caso di lasciare almeno un fisso in ogni agenzia in quanto capita spesso che ad esempio nel caso di richiesta di benefondi o benemissioni con banche corrispondenti le stesse non interloquiscano, vedendo a display il numero di un cellulare. Stesso problema si pone nei rapporti con enti e autorità.

Un vantaggio indubbio è quello di poter contattare il cliente via sms (possibilità già possibile via posta elettronica in verità) addirittura con esito di consegna e lettura: è ovvio che per i messaggi complessi si trova difficoltà a digitare sul display, pur essendo il portatile dotato di scrittura facilitata che memorizza anche il proprio nome e cognome.

Si invitano i colleghi a digitare le 3 stringhe indicate in sede di attivazione che attivano la funzionalità di deviazione verso segreteria telefonica quando non raggiungibili in orario lavorativo e l'attivazione della funzionalità Bnl-risponde. Quando il cellulare è spento il cliente ha la possibilità di lasciare un messaggio in segreteria del dipendente chiamato o di parlare con il CRSC (che lascerà, lo diciamo con malcelata ironia, un'azione "bnl-risponde") nell'agenda del collega che ipoteca, da oggi,



la giornata successiva: in questa ottica va verificato che dopo le 17,00 l'unica opportunità è quella di interagire con il CRSC (che agisce su turni anche oltre questi orari) per esigenze basiche, e solo se non possibile, giri un'azione sull'agenda del cliente. Risulterebbe che il cliente possa chiamare sul cellulare il dipendente sino alle 18,30 (l'orario finisce alle 17,00).

Inspiegabilmente una volta ogni 15 giorni succede di ricevere un messaggio in segreteria con indicazione di chiamare il 49912 per ascoltare il messaggio: il messaggio recita che è un automatismo che serve a verificare che il servizio sia attivo...

Non si è poi pensato da subito che i numeri interni dei vari servizi banca dovessero avere anche una numerazione fissa appena consegnato il primo cellulare al primo collega. Tutt'ora non tutti i servizi banca (ad esempio alcuni numeri presenti su apac-maps) sono raggiungibili dal portatile.

Si sconsiglia (e in caso venga richiesto da banca rifiutarsi) di attivare whats'up, questo non è previsto dalla normativa e ci sarà l'aggravio che i clienti...manderanno dei messaggi whats'up o chiameranno tramite whats'up.

Incentivati dall'incentivante?

Nella teoria questa è la definizione di sistema incentivante e come funziona, e non sembrerebbe così difficile da raggiungere: effettivamente partendo dal presupposto che chi ti dà un obiettivo da raggiungere ti dà anche gli strumenti idonei per conseguirlo, sta poi alle capacità e alla volontà del singolo mettere in atto azioni volte a conseguire i risultati attesi. Purtroppo in Bnl non funziona così: partiamo dal presupposto che i mezzi informatici piuttosto che l'apparato organizzativo/burocratico non ci permettono di lavorare in maniera serena e poter pianificare in maniera tempestiva e corretta la quotidianità.

Il sistema di lavoro nel quale siamo inseriti ha pecche di inefficienza con rallentamenti continui nel processo di lavoro, demotivando e danneggiando sia psicologicamente che fisicamente il lavoratore. Fisicamente? Sì, i tempi stretti a cui siamo soggetti, e le continue sollecitazioni mettono a dura prova il nostro cervello, e ne risente anche il fisico. Talvolta si arriva a fine della giornata stremati, senza aver concluso quanto volevamo perché fagocitati da un sistema fatto di continue mail, solleciti, telefonate, ticket, geck, lamentele dei clienti...

Poi ognuno di noi si relaziona e affronta in maniera diversa - giusta o non - efficace o no lo stress, ma la straordinarietà degli eventi nella quale siamo costretti ad operare è una prassi ormai consolidata.

Fatte queste premesse, arriviamo al punto: come raggiungere il mio incentivante? Ogni ruolo sa esattamente cosa serve per raggiungerlo e fin qui ci siamo, ma parte di quell'incentivante non dipende solo dal singolo, ma anche dal team nel quale lavora, ad esempio un'agenzia, perfetto, bene o male si cercherà di entrare in massima sinergia e cooperazione con i colleghi cercando di lavorare tutti per il medesimo obiettivo. E se il team ad esempio non è ubicato nella stessa sede? Ma in sedi diverse? Dove il mio lavoro può essere inficiato perché la filiera me lo blocca perché lenta con tempi diversi dai miei? Allora non dipende solo da me o dal team, ma anche da un processo decisionale di ruoli che entrano nel merito dei lavori che io singolo porto avanti, che porteranno a conseguire o meno una buona o cattiva performance!

E' inutile entrare negli specifici ruoli, oppure nelle dinamiche singole che permettono una performance adeguata per raggiungere l'incentivante, piuttosto che analizzare percentuali e

Il sistema incentivante (o sistema premiante), in economia aziendale, indica il sistema operativo dell'azienda volto ad allineare il comportamento delle risorse umane alle aspettative dell'organizzazione, incentivando i comportamenti desiderati e disincentivando quelli non desiderati. Tale sistema è considerato parte del più ampio sistema di gestione e sviluppo delle risorse umane. Il sistema incentivante può svolgere la sua funzione quando l'applicazione degli incentivi avvenga sulla base di criteri oggettivi, in funzione dei comportamenti organizzativi tenuti (o, come si suol dire, agiti) dal personale o dei risultati dallo stesso conseguiti. Ne segue la necessità di una stretta integrazione del sistema incentivante con il sistema di valutazione del personale e, più precisamente, con le componenti di quest'ultimo deputate alla valutazione delle prestazioni.

Un incentivo (o premio o sanzione positiva) è uno stimolo, proveniente dall'ambiente lavorativo, che incide sul processo motivazionale dell'individuo, soddisfacendo un suo bisogno e, quindi, spingendolo ad un comportamento desiderato. Gli incentivi e disincentivi possono essere molto vari, in funzione dei bisogni del lavoratore su cui agiscono e delle modalità con le quali sono applicati. Alcuni sono formalizzati (si pensi agli avanzamenti di carriera o alle sanzioni disciplinari previste dai contratti collettivi) altri, invece, del tutto informali (ad esempio la stima o, al contrario, la disapprovazione del gruppo o del capo). Tra gli incentivi sono particolarmente diffusi quelli monetari, i fringe benefits e i sistemi di carriera.

dati, ma si tratta solo ed esclusivamente di razionali considerazioni su un sistema premiante che fa acqua da tutte le parti, non siamo polemici, ma semplicemente realistici. Un sistema incentivante per pochi come al solito, o non adeguata all'effettivo impegno anche efficace profuso nel raggiungimento dell'obiettivo ma 'inquinato' da una serie di altri ostacoli indipendenti dalla nostra volontà.

Ci rimane da porci una domanda: andrà migliorando il sistema incentivante? Sì certo laddove la struttura e l'organizzazione nel loro complesso apporteranno modifiche che renderanno il tutto più snello, ma siamo ancora lontani, e forse questo processo di allontanamento è ormai inesorabile!

Pessimismo? La risoluzione c'è: ma è utopia? Forse. Intanto cari colleghi lavoriamo con lo stesso impegno come se dovessimo percepire un premio tutti i giorni, non dimenticando che la nostra azienda ha bisogno di questo, tutto il resto è noia!

Per suggerimenti, commenti, proposte... scrivi a
First.Cisl.GruppoBNL@gmail.com

WORK-IN' PROGRESS

Notiziario

Numero 11 Luglio 2018

anno III

a cura di

Sul Prossimo numero
 BPI
 E TANTO ALTRO
 Buone Ferie



del Gruppo Banca Nazionale del Lavoro
www.firstcisl.it/BNL