



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO TERRITORIALE TRIVENETO

(Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino) GRUPPO BNL CON LA DIREZIONE TERRITORIALE

## **SEMPRE PEGGIO ..... APPROSSIMAZIONE E DISORGANIZZAZIONE NEI POLI DIRECT**

Il progetto ideato dalla Banca di trasferire moltissimi clienti dalle agenzie fisiche al mondo virtuale mediante l'istituzione dei poli direct continua a generare negative ricadute per i colleghi coinvolti e a rappresentare l'ennesima opera incompiuta, poiché attuata senza che venissero rispettate le condizioni minime, ossia dotare i poli direct di un numero di risorse adeguato ai carichi di lavoro.

La riprova di questa assurda organizzazione è la realtà del polo direct di Vicenza, unico nella regione Triveneto.

A fronte di 11 portafogli che ricomprendono circa 38.000 NDG, le risorse impegnate sono 7, di cui 4 full time, 2 a tempo ridotto, 1 in aspettativa lunga.

Questi/e colleghi/e che per 15 mesi hanno svolto una mansione prettamente amministrativa si sono ritrovati catapultati in funzioni tipicamente commerciali, con scarsa formazione ed un organico – sulla carta – di 7 risorse, ma che nella realtà risulta essere come sopra riportato.

Sono stati chiamati a gestire:

6 portafogli clienti BNL-DIRECT

4 portafogli clienti HELLO BANK

1 portafoglio clienti TELEPASS PAY

Il modello previsto richiederebbe una forte sinergia tra funzioni della Banca: i clienti, cioè, dovrebbero essere gestiti in collaborazione con le agenzie BNL. In realtà la rete non riesce a farsi carico in quanto le singole agenzie continuano a manifestare problemi di carenze di organico, acuite dall'attuale fase emergenziale.

Nello specifico il polo direct di Vicenza presenta un'altra anomalia non di poco conto: l'assenza di un Team-Leader che dovrebbe occuparsi di smistare le richieste dei clienti e le relative lavorazioni, individuando le priorità e le situazioni di rischio operativo o di reclamo; tale assenza si sta prolungando da maggio del 2019.

Riassumendo, questi sono i punti critici di una situazione che è divenuta inaccettabile:

- mancanza di formazione
- mancanza di un responsabile/coordinatore
- assenza de facto della prevista sinergia tra funzioni, non praticabile a causa delle gravi carenze di organico;
- richieste quotidiane, **del tutto inopportune**, riguardo alla produttività della singola risorsa per la mancanza di un Team Leader che funga da supporto e coordinamento delle singole attività per singolo addetto.

**TUTTO QUESTO E' DEL TUTTO INACCETTABILE E SOLLECITIAMO LA DIREZIONE A PROVVEDERE AD UNA ORGANIZZAZIONE ADEGUATA A SUPPORTARE I COLLEGHI NELL'ESPLETAMENTO DELLE LORO ATTIVITA'**

15 ottobre 2020

**Segreterie di Coordinamento Territoriale Triveneto Gruppo BNL  
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UNISIN – UILCA**