PACE

SEGRETERIE DI COORDINAMENTO DEL GRUPPO BNL

PACE

Intelligenza Artificiale, Velocità, Carriera:

I Sindacati incontrano l'AD

Si è svolto martedì (1° aprile) l'incontro con l'AD che le scriventi organizzazioni sindacali avevano richiesto per avere un confronto circa le strategie aziendali future, anticipando un documento con gli argomenti da approfondire.

All'incontro erano presenti l'Amministratrice Delegata Elena Goitini, la CPE Geraldine Conti e l'Head Of Labour Affair And Ethics Carlo Fazzi.

L'AD dopo un breve preambolo relativo al contesto (facilmente reperibile nel video di presentazione dei dati annuali 2024) è andata dritta ai punti sottoposti:

Intelligenza Artificiale: l'azienda si avvale di un partner (la francese Mistral) molto quotato, e da questa ha traslato un approccio "antropocentrico" e pragmatico. L'IA viene considerata una opportunità e non una minaccia, per migliorare il lavoro e non sostituire i lavoratori.

Nel breve periodo non prevede un problema occupazionale a patto che ci sia l'adeguato reskilling richiesto dal nuovo modo di lavorare necessario per il miglioramento lavorativo che l'IA può portare con sé.

Quindi l'AD ritiene che la partita dell'Intelligenza Artificiale si debba svolgere in questi termini: l'azienda mette a disposizione gli strumenti e il lavoratore deve accettare la sfida e mettersi in gioco rendendosi partecipe del cambiamento necessario attraverso la formazione e ridefinizione del lavoro.

Attualmente ci sono 750 progetti pilota per l'IA nel gruppo di cui 40 in BNL dei 100 in Italia; quasi tutti sono sul mondo commerciale (basti pensare all'algoritmo che suggerisce ai colleghi il prodotto da vendere in base alle attitudini, ai comportamenti e ai profili di rischio della clientela).

In tutti questi algoritmi – l'AD precisa – l'IA supporta ma non decide.

Rete Agenzie: l'AD ribadisce che adeguarsi alle richieste dei clienti è una necessità, non c'è scelta rispetto a questo. Se possibile BNL vorrebbe "anticipare il cambiamento".

Per l'AD le richieste dei clienti attualmente sono sintetizzabili così:

"entrare in banca in modo diverso, con una frequenza diversa, attraverso diversi canali essendo *riconosciuti*".

Va specificato che per "ingresso in banca" l'AD intende non un'entrata fisica ma un'entrata in contatto per mezzo di uno dei canali disponibili: punti vendita fisici, banca digitale, visita di consulenti a casa, app. Da qui l'importanza dell'Omnicanalità.

Proprio per questa idea di ingresso in banca, quando si parla di frequenza diversa l'AD intende una frequenza maggiore (più volte al giorno) 24 ore su 24.

Roma, giovedì 3 aprile 2025

Segreterie di Coordinamento del Gruppo BNL
FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL – UILCA – UNISIN

Infine “essere riconosciuti” si riferisce alla profilatura necessaria a quella customer journey che l’azienda sta trasformando dall’inizio del piano industriale.
In questo sistema complesso la filiale diventa un hub in un sistema più ampio e ibridato.
Questa concezione consente all’AD di affermare che il presidio del territorio (563 agenzie) resta un punto fermo e che BNL non contribuisce alla desertificazione bancaria, semmai - proprio per effetto di quella customer experience (journey) personalizzata – fa esattamente il contrario prevedendo per ogni cliente, e quindi per ogni territorio, un accesso alla banca ad hoc. Anche la presenza, come la clientela, ricercata dalla nostra azienda è qualificata.

Rispetto alla qualificazione della clientela l’azienda specifica che questo approccio, lungi dal farci diminuire il volume d’affari, porta un vantaggio rispetto a quei competitors aggressivi con i quali l’azienda non intende confrontarsi: parliamo delle new bank (o platform bank) quali Revolut.
L’azienda rimane una banca commerciale ben radicata sul territorio – dichiara sempre l’AD - anche grazie alle reti terze che saranno complementari e non sostitutive rispetto alla struttura aziendale classica.
Il concetto di bouquet, di offerta completa ed esaustiva pervade anche la tipologia di contratto di lavoro che BNL intende consegnare al mercato, per questo si stanno studiando altre forme contrattuali da affiancare ai financial banker (partita iva) e al classico contratto subordinato.
In sostanza l’AD ritiene ancora BNL una banca commerciale che accompagna l’economia reale che ha adottato e continua ad adottare gli aggiustamenti necessari per stare nell’attuale contesto di settore.

In seguito, ci sono stati gli interventi dei Segretari Responsabili delle scriventi organizzazioni sindacali che si sono concentrati su Clima Aziendale stressogeno, calo dell’occupazione, difficoltà nell’intercettare chi ha le leve decisionali, dismissione di alcuni asset aziendali importanti quali PA e uscita da alcune convenzioni storiche e prestigiose.

Anche su questi punti l’AD è andata diretta:

- Clima Aziendale: l’AD ci tiene a sottolineare l’importanza dei dati forniti dall’NPE che danno una lettura del clima aziendale assolutamente rassicurante e che quindi non trova riscontro nelle segnalazioni fatte dalle organizzazioni sindacali se non in piccola parte (meno del 25% delle persone BNL sono detrattori). Sul fatto che il clima stressogeno possa essere riconducibile ad una ricerca ossessiva del profitto l’AD ha precisato che il nostro azionista di maggioranza è fin troppo paziente; infatti, dopo quasi 20 anni non è ancora rientrato dall’investimento fatto eppure continua ad investire sul mercato italiano.
  L’AD smentisce categoricamente che ci siano in vista altre cessioni, semmai saranno possibili concentrazioni di attività

Roma, giovedì 3 aprile 2025

in centri di competenze e sinergie di gruppo (vedi progetto pilota Tandem avviato con Findomestic).

Rispetto alle pressioni commerciali l'azienda sta predisponendo una circolare che recepisca – finalmente! – il protocollo aziendale e quello ABI in materia.

Rispetto al clima tossico creato dalla mancanza di certezza di **percorsi professionali** l'AD dice che si confronterà con le organizzazioni sindacali rispetto la crescita delle persone BNL, partendo da 2 assunti ritenuti fondamentali: se ci saranno automatismi saranno legati a performance, valutazioni e competenze certificate e non alla maturazione di tempo in un determinato ruolo; che rivestirà particolare importanza l'esperienza maturata su diverse posizioni (mobilità e propensione alla mobilità).

- Leve decisionali: l'AD ha affermato con forza la centralità e autonomia della dirigenza italiana rispetto alle scelte industriali.
- Rispetto all'abbandono di alcune convenzioni e alcuni mercati, l'AD precisa che sono state chiuse quelle linee di business che non arrivavano al breakeven e che quindi erano in perdita. Non c'è stata alcuna uscita da mercati o business redditizi.

L'incontro inizialmente previsto della durata di un'ora e mezza si è protratto di quasi un'ora.

Le organizzazioni sindacali hanno espresso all'AD la necessità di un coinvolgimento più fattivo nelle scelte aziendali e il superamento della conflittualità determinata dalle partnership previste nell'attuale piano industriale: il momento di cambiamento necessita la partecipazione forte dei sindacati, anche per questo c'è necessità di un maggiore protagonismo di HR nei processi aziendali, di una maggiore autonomia rispetto ai mercati e di maggiore disponibilità a discutere con le organizzazioni sindacali temi cari alle lavoratrici e ai lavoratori per garantirne il necessario engagement in questo momento topico della vita della nostra azienda.

In sostanza si è trattato di un incontro denso e importante, in cui **l'AD non ha mascherato la tensione al risultato attraverso l'analisi dei numeri**. In cui è emersa forte la velocità con la quale l'azienda intende attuare le scelte atte a spostarsi verso attività qualificate e a maggior valore aggiunto.

Le scriventi organizzazioni sindacali hanno manifestato all'AD che il confronto con le parti sociali, previsto per legge, contribuisce al miglioramento del clima e quindi alla produttività. Questa visione è stata sposata dalla controparte.

Misureremo gli impegni presi nell'arco del proseguo della vita aziendale attraverso i valori che ci contraddistinguono con senso di responsabilità e pragmatismo per rendere la qualità della vita nella nostra azienda migliore grazie all'attenzione ai carichi di lavoro e alle politiche retributive.

Roma, giovedì 3 aprile 2025

Segreterie di Coordinamento del Gruppo BNL
FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL – UILCA – UNISIN