



## Segreterie OO.SS. – Banca Popolare Pugliese

Matino, 27.04.2018

**AL DIRETTORE GENERALE**

**A TUTTI I COLLEGGI**

**LORO SEDI**

### NUOVO MODELLO... SOLITA DISORGANIZZAZIONE

Il 2 gennaio 2016, il “nuovo modello di organizzativo BPP” è arrivato, con tutto il suo carico di incertezze e caos generalizzato; per diversi giorni non ha funzionato praticamente nulla e ad oggi nulla sembra risolto. Ancora una volta si è palesata l’incapacità dei vertici, nel gestire processi di ristrutturazione che vengono proposti con cadenza periodica per essere poi sostituiti da altri che modificano, o addirittura cancellano, quanto fatto in precedenza; un “fare e disfare” costoso per l’azienda, esasperante per i clienti, sfiancante e demotivante per i colleghi.

### Evidenziamo, di seguito, alcuni degli aspetti di criticità: TRASFERIMENTI IN VIOLAZIONE DELLE NORMATIVE SUL PREAVVISO

L’azienda ha dato corso ad un “tourbillon” di trasferimenti da un’unità produttiva all’altra, venendo meno, in diversi casi, al rispetto dei termini di preavviso previsti dalle normative contrattuali vigenti, causa di inutili disagi, che nulla hanno a che vedere con il tanto sbandierato “obiettivo” di conciliare tempi di vita e di lavoro.

### CAMBI DI MANSIONE SENZA FORMAZIONE E NESSUN PASSAGGIO DI CONSEGNE PER I CAPI FILIALE

Numerosi sono stati i cambi di mansione, in particolare per i gestori, consulenti e preposti ai quali è richiesta una preparazione “a 360 gradi”, che comportano la necessità di acquisire specifiche competenze e strumenti necessari per il nuovo ruolo ricoperto; l’azienda non ha fornito né l’indispensabile formazione preventiva né l’adeguato affiancamento, creando notevoli difficoltà ed esponendo i colleghi al rischio di errori e future contestazioni. Inoltre, l’azienda, disponendo spostamenti repentini e simultanei dei Direttori di Filiale, ha reso impossibili i passaggi di consegne.

RIORGANIZZAZIONE DEI PORTAFOGLI, CHE CONFUSIONE! La costruzione dei portafogli e la distribuzione degli stessi ai Gestori e Consulenti, nelle diverse articolazioni (Retail e Imprese...), risulta quanto mai raffazzonata e per nulla funzionale e comporta evidente confusione gestionale. (Non si trovano le pratiche, manca la documentazione, mancano le informazioni; i colleghi si trovano ad affrontare parecchi inconvenienti, con enormi difficoltà a fornire risposte ad una clientela sempre più spazientita dal continuo cambiamento degli interlocutori personali e dalla sempre più contorta operatività. E tutto questo sarebbe “a misura di cliente”? RIORGANIZZAZIONE E REALTA' QUOTIDIANA: SEPARATE IN CASA...

Le filiali sono state già catalogate e divise (cogliendo l'occasione per una ulteriore riduzione del numero degli addetti ed eliminare in tante filiali le figure specialistiche - gestori e consulenti -) I consulenti junior, li chiamiamo ancora così, dipendono dai fortunati capi filiale che li hanno in organico e che giustamente sono contrari a cederli ad altre filiali.

I gestori e addetti fidi hanno come riferimento il Capo Distretto e non il Capo della filiale nella quale fisicamente operano... con le ovvie problematiche operative e di gestione dei clienti. Un modello quanto mai rigido, forse modellato su strutture (poche) di grandi dimensioni, ma poco adatto alla nostra realtà di filiali piccole e piccolissime. In caso di assenza del gestore o addetto fidi (per ferie/ malattia, spostamento su filiali, corsi, ma anche visita clienti o altro)... chi segue la clientela? Chi garantisce l'operatività? Ovvio che la clientela (poco disposta a tollerare gli ennesimi disservizi provocati dall'azienda e poco incline ad accettare "diktat" sugli appuntamenti o anche assenza di figure specialistiche...), sia furibonda e scontenta.

Una situazione surreale quanto irritante per il cliente, che i colleghi si trovano ad affrontare avendo il "sorriso" come unico strumento operativo ! I consulenti junior e gli addetti fidi, sono sempre più sovraccaricati da attività operative e commerciali e, per di più, in perpetuo movimento di emergenza per coprire assenze nelle altre filiali. Inoltre, si sono moltiplicate le filiali con un Responsabile e due persone in organico (che di frequente si riducono, per diverse ore, ad una... con i problemi di sicurezza già contestati all'azienda)

**E, come se non bastasse, vengono richiesti risultati, produzione e budget..... Manca solo dotare i colleghi di una scopa legata sulla schiene ed degli swuiffer legati ai gomiti, così l'azienda potrebbe risparmiare anche sul costo delle pulizie.**

**E tutto questo renderebbe la nostra BPP una Banca "a misura di cliente"?...**

**Lasciateci almeno il beneficio fondato del dubbio!!!**

Aver preannunciato quanto sta accadendo, non è servito. Ora però, facciamo fatica ad essere pazienti ad invitare tutti i colleghi ad esserlo. Sarebbe bastato un po' più di buon senso nella progettazione (è stata una gestazione elefantica che sembra abbia partorito una nidiata di TOPOLINI). E' evidente a tutti, la mancanza di coordinamento tra le Funzioni Commerciale, Organizzazione e Personale, le quali, sembrano remare ognuna verso una propria meta, piuttosto che andare nell'unica direzione che la Banca ha stabilito. Il tutto in barba a quello che accade alla Clientela, ai Colleghi e di conseguenza alla stessa Banca. Intanto, come sempre, tutta la rete è sempre in affanno!!!

**Questa riorganizzazione coesiste con la quotidianità della Banca come due coniugi costretti a convivere separati in casa.**

I cambiamenti sono importanti, soprattutto se autonomamente decisi, però necessitano della giusta gradualità dettata dalla specificità del territorio in cui si opera. Non si possono fare radicali cambiamenti, pensando di schiacciare un pulsante, e sostituire gli Operatori Unici con gli ATM evoluti o con prodotti innovativi digitali di internet banking. Non si può sostituire il rapporto tra cliente e dipendente con dei totem informativi o banche totalmente automatizzate. I passaggi devono essere gradualmente, ponderatamente equilibrati e non microcippati con comandi tastierizzati tipici di un Back up informatico. Ricordiamo a tutti, che il valore aggiunto della nostra Banca è stato ed è ancora il rapporto diretto con il cliente con i nostri colleghi che hanno sempre messo in prima persona la loro faccia. **Non possiamo farci fagocitare da modelli organizzativi di altre banche, per lo più a carattere nazionale, ma dobbiamo modellare il nostro modo di fare banca evolvendo noi stessi, senza però snaturare il legame con il territorio e contribuire alla crescita dello stesso.**

Queste OO.SS. sono state sin da subito disponibili a dare il loro apporto per evitare ciò che si sta verificando; ma ci è stato ricordato che il nostro compito istituzionale è quello di verificare le ricadute sul personale perché, redigere ed attuare un Nuovo Modello Organizzativo di esclusiva competenza Aziendale. Noi il nostro dovere lo faremo sino in fondo ed al termine della procedura prevista dal CCNL, Vi aggiorneremo su quanto sarà o meno condiviso e su quanto

da noi richiesto al Direttore Generale, per rendere operativo il nuovo modello, in modo più efficace ed efficiente rispetto al nostro essere Banca del Territorio.

Diffidiamo l'azienda dal permettere qualsiasi individualismo prevaricatore nei vertici aziendali .....**"a buon intenditor poche parole"**.....e **PRETENDIAMO DALL'AZIENDA, OLTRE AL PUNTUALE RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI - , DLGS 81/08, CHE PONGA PRONTAMENTE RIMEDIO A QUESTE CRITICITA', DIMOSTRANDO IL CORAGGIO E LA RESPONSABILITA' DI UNA "CORREZIONE DI ROTTA" CHE SI PRESENTA COME INELUDIBILE.**

Cordiali saluti.

**LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI AZIENDALI BPP**

**FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UNISIN/FALCRI**