

Bolzano/Marostica 22/11/2019

SPERIMENTAZIONE DEL NUOVO MODELLO DISTRIBUTIVO:
ABBIAMO DETTO ALLA BANCA LE COSE COME STANNO!
NON SI VEDE LUCE IN FONDO AL TUNNEL

Care colleghe e Cari colleghi,
nelle scorse settimane le scriventi Organizzazioni Sindacali hanno incontrato più volte i colleghi delle filiali che sono alle prese con la sperimentazione del nuovo modello distributivo voluto dalla Banca. Abbiamo raccolto le loro istanze e, **giovedì 14/11 le abbiamo presentate all'azienda in un formale incontro sindacale**. In modo pacato ma deciso abbiamo spiegato dettagliatamente all'ufficio del personale ed al team di gestione del progetto le numerose problematiche in campo senza tralasciarne nemmeno una. Abbiamo cercato di trasmettere il disagio lavorativo che "attanaglia" i colleghi, spiegando che senza urgenti correzioni la situazione rischia di precipitare. Pensiamo **dopo anni di forte specializzazione sia molto difficile per i colleghi saper fare praticamente tutto per gestire al meglio i clienti del proprio portafoglio**. Abbiamo chiesto con forza soluzioni sostenibili e durature che facciano vedere un po' di luce in fondo al tunnel nel quale si trovano.

Monitoreremo con attenzione la situazione e diciamo fin d'ora che a nostro avviso la sperimentazione non può proseguire all'infinito. **Si pensi anche alla possibilità di fare un coraggioso passo indietro, rivalutando la figura del Direttore di filiale.**

Qui di seguito solo alcune delle richieste avanzate:

- 1) Colmare la carenza di personale che sembra (visto le continue dimissioni di colleghi) non finire mai.
- 2) Supportare i colleghi a smaltire il pregresso accumulato.
- 3) Modificare la gestione dei "clienti service" che, numerosissimi entrano nelle filiali anche se formalmente assegnati al Contact Center.
- 4) Modificare la gestione delle telefonate in entrata nelle filiali.
- 5) Istituire in tempi brevi corsi di formazione mirata per i colleghi.
- 6) Pensare ad una più oculata assegnazione dei "clienti problematici" nei portafogli dei colleghi.
- 7) Definire se i colleghi a cui è stato assegnato un ruolo (per esempio: sogno casa o banca assicurazioni) debbano occuparsi di tale ruolo o se debbano sopperire al lavoro ordinario.
- 8) Decidere che i coordinatori dei team non abbiano il portafoglio clienti assegnato.
- 9) Tenere ben presente che, i ruoli dei quadri direttivi e delle categorie professionali vanno distinti all'interno dei team per rispettare il contratto nazionale di categoria.

Alla fine dell'incontro abbiamo ribadito che le nostre sigle sindacali e molti colleghi sentono l'esigenza di riunirsi per discutere la situazione, per questo motivo **ci siamo fatti promotori di una assemblea sindacale** chiedendo anche la partecipazione dell'azienda. Se invece sarà la Banca ad organizzare una specifica riunione, ben venga, vorrà dire che l'esigenza è sentita da tutti.

Vi terremo informati.

Le Segreterie Sindacali Aziendali

FIRST/CISL

UILCA

UNISIN

In Banca Popolare dell'Alto Adige