

*Creatività gestionale reprise***BLEND E LE RESPONSABILITA'**

Quando l'Azienda presentò il progetto Blend alle OOSS, lo fece con un grande moto di ottimismo e uno sguardo al futuro volto alla necessità di semplificare l'approccio del collega alla piattaforma di sportello e a rendere il servizio alla clientela più efficiente.

Ciò che è rivolto al miglioramento del servizio, adeguandolo allo sviluppo tecnologico e che renda il lavoro meno stressante, più efficace ed efficiente, ovviamente ci vede d'accordo.

Malgrado questo già da allora non sfuggirono all'attenzione del sindacato le evidenti lacune dell'intero impianto procedurale; il progetto, ad ulteriore dimostrazione della sua portata, ha previsto anche l'introduzione di un nuovo ruolo di Agenzia il "Consulente Daily Banking", per il quale è contemplato un notevole arricchimento di attività (o appiattimento delle stesse a seconda del ruolo occupato in precedenza...) rispetto alle vecchie figure professionali che questo sostituisce. Da qui subito il primo intervento sindacale: i colleghi che erano nei percorsi di carriera e che hanno visto la loro figura professionale sparire vedranno continuare i loro percorsi. Nel contempo si lavora per introdurre un nuovo percorso ad hoc per la nuova figura.

L'esperienza insegna: già il grado di indeterminatezza con il quale è stato presentato l'impianto non era foriero di buoni auspici, infatti le Organizzazioni Sindacali preoccupate per le possibili ricadute negative sull'attività, sui lavoratori, sulla clientela, lo scrissero sui comunicati, chiedendo **da subito** all'azienda un impegno a risolvere le criticità che si sarebbero presentate.

Sono passati mesi da allora, e la realtà ha superato la più fervida fantasia. Non c'è stato un solo territorio che non abbia evidenziato gravissime disfunzioni che stanno costringendo i colleghi a lavorare anche in situazioni borderline, per non ostacolare (!) la normale funzionalità di sportello causando danni gravi di reputazione e di immagine proprio nel settore commerciale che dovrebbe essere la punta di diamante della attività banca.

Difficile immaginare che si possa lanciare una simile attività senza che almeno le problematiche più scontate non siano state rodiate, che non ci sia formazione e supporto adeguato a chi ogni giorno deve affrontare l'attività lavorativa. Non cadremo nel gioco dello scarica barile delle responsabilità che si cercherà di rimpallare di ufficio in ufficio, anche questa è storia vecchia.

Le responsabilità sono in capo a coloro che avendone ruolo - e relative retribuzioni - continuano a rispondere a logiche completamente diverse da quelle di saper rispondere alle sfide del nostro tempo. **Riportare la redditività a livelli ampiamente soddisfacenti non passa per l'improvvisazione né per la minimizzazione dei problemi.** Il supporto tecnologico deve migliorare i servizi! Pertanto prima di gettarsi in robot e intelligenza artificiale, sarebbe di buon senso capire il panorama che si apre di fronte al mondo delle banche e le sfide che propone e ragionare su come stare sul mercato con competenza, professionalità, credibilità.

Le OOSS si incontreranno con l'Azienda anche per trattare questo argomento, perché Blend è ormai un problema a molte facce, invece che l'auspicata "rivoluzione positiva". Allora occorre darsi il tempo e gli strumenti per capire gli errori e correggerli e **non far ricadere sui lavoratori le inefficienze di cui non hanno alcuna responsabilità.**

Roma, 23/05/2018

