



Aumenta il numero delle Agenzie Bnl che nel 2015 saranno chiuse o trasformate in Sportelli Open. Le soppressioni passano da 42 a 52, mentre le Agenzie che verranno private dei servizi di cassa allo sportello salgono da 41 a 76

Siamo certi che la riduzione della Rete non farà scappare i pesci?

La clientela Bnl costretta a sopportare i disagi derivati dalle chiusure e dai disservizi

Tra le «soluzioni organizzative e gestionali proposte» nel documento aziendale sullo «stato di avanzamento» della ristrutturazione Bnl, consegnato nelle scorse settimane ai Sindacati, troviamo un'ulteriore riduzione della Rete rispetto a quanto previsto nel novembre scorso.

Alle 42 Agenzie da sopprimere se ne sono aggiunte altre 10 mentre il numero di quelle destinate a perdere il servizio di cassa allo sportello è salito da 41 a 76, di cui 10 saranno riposizionate in un luogo diverso rispetto all'attuale agenzia che vengono a ridimensionare.

Nell'elaborato si afferma che la valutazione alla base di queste decisioni tiene conto: del potenziale di sviluppo della piazza; dei costi/ricavi dell'agenzia; della sua ubicazione e della vicinanza o meno ad altri nostri sportelli; della situazione immobiliare; della migrabilità dei clienti verso altre Agenzie; e della presenza o meno di servizi di tesoreria per Enti o altre convenzioni vincolanti. Non si chiarisce tuttavia quale sia il punto di partenza: i nostri beneamati vertici hanno in mente soltanto di chiudere quei presidi dalle performance deficitarie oppure intendono ridurre a ogni costo la Rete, andando quindi ad individuare a posteriori con i suddetti parametri le situazioni meno redditizie? Abbiamo l'impressione che si voglia ad ogni costo restringere la presenza sul territorio della Rete Bnl, per una scelta aziendale miope e «astratta», che fatalmente finirà per riverberarsi sul gradimento della clientela.

Non possiamo ancora prestare ascolto alle voci che cominciano a circolare all'interno, di una marginalizzazione della Banca a favore delle rendite di posizione nel Consorzio o della crescita di Hello Bank!, ma tant'è!

Queste le nuove chiusure (in aggiunta alle 42 indicate nel nostro comunicato del 17 novembre scorso) tutte previste nel 4° trimestre 2015. **Area Nord Ovest:** Novara Ag.3, Milano Ag.45, Torino Ag.12, Pavia Ag.2, Ag di Ponzzone; **Area Nord Est:** Udine Ag.1, Ag.di S.Mauro Pascoli, Vicenza Ag.1, Mestre Ag.4; **Area Centro:** Firenze Borgo Pinti;

Per quanto riguarda l'incremento degli Sportelli Open, non ci è stato ancora fornito l'elenco dettagliato delle Agenzie ma soltanto che le 35 ulteriori trasformazioni saranno così localizzate: Area Nord Ovest nove; Area Nord Est dieci; Area Centro tredici; Area Sud tre.

Una segnalazione dei disservizi alla clientela e delle penalizzazioni per i colleghi determinati dall'attuale organizzazione degli Sportelli Open sono ben illustrate in un comunicato delle Rsa dell'Ugl e Unisin di Napoli intitolato «Agenzie Open... aperte a cosa?» che riportiamo a seguire.

Coordinamento Nazionale dell'Ugl Credito Bnl-Bnp Paribas



AGENZIE OPEN... APERTE A COSA?

Le open dovevano sgravare il direttore ed il gestore da tutti i compiti operativi in modo da dedicarsi a pieno regime alla vendita. Questo è quanto era stato annunciato in pompa magna con i soliti toni entusiastici. Tutte le competenze relative agli atm con carichi, scarichi, da progetto, risultavano affidate alla security.

TUTTO VIRTUALMENTE PERFETTO! Peccato che, nel concreto, sembrerebbe sfuggito agli scienziati di turno qualche piccolo dettaglio. Dalla contabilità, all'onere di chiamare i soldi per gli atm, dal carico dei soldi ai verbali da fare per le banconote o monete false, dalla lavorazione degli assegni alla restituzione dei bancomat "catturati", dai versamenti "inceppati" alle mancate erogazioni atm ect. etc. tutto questo, che nel progetto su carta non risulta, grava sulle agenzie capo hub! **Alla faccia dello sgravio di carico di oneri operativi.**

E tutto ciò senza considerare il problema dei clienti delle agenzie open che non trovando l'operatore nello sportello di riferimento **si riversano ovviamente anch'essi nell'agenzia capo hub!**

Per non parlare dei colleghi che, chiamati a tamponare l'emergenza (sempre più frequente e in spregio agli accordi sindacali!) di personale lasciato solo in Agenzia, devono correre da un'Agenzia all'altra nel corso della giornata.

Come mai nonostante l'evidente risultato negativo su dipendenti, clienti, organizzazione in generale e quindi sull'immagine dell'Istituto, già riscontrato immediatamente nel primo "esperimento" sulla piazza di Napoli realizzato all'agenzia di via Medina, l'Azienda continua nel progetto come un bulldozer ed apre le suddette agenzie?

Addirittura ne ha aperte due nello stesso Hub in prossimità del Natale.

Complimenti, tre piccioni con una fava.

Proprio un Bel Natale per i nostri clienti che hanno subito un mare di disservizi, sia presso le stesse Agenzie Open sia presso l'Agenzia Capo Hub, **come da elenco a seguire che ci piace richiamare in dettaglio:**

- **Mancato Caricamento dei Bancomat. Il malcapitato operatore che, spinto da spirito di responsabilità ed attaccamento alla propria azienda, vuole evitare il disservizio è costretto a caricare il bancomat di sera;**
- **Mancate erogazioni di contante al bancomat i cui rimborsi ai clienti sono "dispersi";**
- **Stesso discorso vale per i versamenti con soldi inceppati e contabilità che arriva da Roma a distanza di giorni... a singhiozzo;**
- **Lavorazione degli assegni versati nelle agenzie Open solo a video in quanto materialmente i titoli arrivano intorno alle ore 16,00, orario in cui è previsto che siano affidati al corriere per la spedizione al service. E stiamo parlando di 750 assegni versati tramite atm e lavorati nel solo mese di settembre;**
- **Gestione di queste attività da parte del malcapitato di turno cui sono accentrate nell'agenzia Capo Hub tutte le incombenze spesso con il cliente che protesta davanti. Come la gestione di 15 mezzi forti con il relativo passaggio dei soldi da uno all'altro.**

E meno male che qualche anno fa il "cambiamento" era iniziato proprio puntando ad una maggiore cultura aziendale in ambito di INCIDENTE OPERATIVO! Addirittura, se non ricordiamo male, di Prevenzione degli Incidenti Operativi.

Sempre in ambito di "incidenti operativi" segnaliamo che in questo clima i malcapitati colleghi delle agenzie open rischiano l'incolumità in quanto, nei confronti del cliente incavolato di turno, al quale hanno catturato il bancomat o la cui richiesta di contante al bancomat si è inceppata, si trovano disarmati nella completa impossibilità di risolvere il problema lamentato dal cliente e non hanno che la facoltà di aprire che un laconico ticket che spesso rimane senza risposta.

Non possiamo quindi che SUONARE L'ALLARME ancora una volta per questa situazione drammatica in cui versano le agenzie Capo Hub, già carenti negli organici.

Una situazione drammatica per i colleghi delle suddette agenzie che sono davvero alle corde e non mancano di segnalarci livelli di stress lavoro correlato che si stanno ripercuotendo, purtroppo, anche nella vita privata.

Una situazione drammatica per i clienti, sia Retail sia Private sia Corporate sia PPAA, che, avviliti davanti alle bussole d'ingresso dei nostri sportelli chiusi anticipatamente, sentiamo ripetere solo lamentele.

Quando clienti e colleghi sono tutti convinti che un progetto non funziona, Quando questo progetto sembra fare a cazzotti con la Centralità del Cliente/Customer, Rischi Operativi/Compliance/Controlli Permanenti, Allora, a nostro modestissimo avviso, è tempo che qualcuno si prenda la responsabilità di RIVEDERLO se non CANCELLARLO!

Cosa faremo quando avremo perso i clienti??

Andremo dai colleghi a parlare di LICENZIAMENTI COLLETTIVI ai sensi della Lx 223/91 o LICENZIAMENTI OGGETTIVI/ECONOMICI ai sensi delle nuove mirabili modifiche approvate con il JOBS ACT??

O, nella migliore delle ipotesi, di "inevitabili" TRASFERIMENTI, DISTACCHI O DEMANSIONAMENTI??

Certo la scelta è ampia e... QUALIFICATA. Ma tutto ciò è davvero inevitabile o... voluto? Noi la nostra idea ce la siamo fatta...