



In attesa dei prossimi incontri sulla riorganizzazione della Banca e la costituenda Società Consortile approfondiamo il nuovo modello di agenzia che si vuole creare

Una rete senza persone *che punta tutto su automazione e digitale*

Nel documento del 7 marzo con la quale è stata illustrata ai sindacati la profonda riorganizzazione che nel biennio 2014-2015 si vuole attuare in tutti i settori del nostro Istituto, una parte molto rilevante è dedicata alle modifiche della rete di agenzie e di sportelli che fino ad oggi sono stati il cuore della Bnl. Sottolineiamo quel «fino ad oggi» in quanto il modello di banca che viene prospettato appare profondamente diverso dall'attuale. Si percepisce che il lavoro allo sportello è considerato un incomodo, un residuo del passato. La figura, fino ad ora centrale, dell'Operatore di sportello viene dunque ridimensionata, sbiadisce, è minacciata di estinzione.

Si parte dalla premessa che l'aumento degli smartphones, dei sociale network, la diffusione dell'internet banking e l'evoluzione degli apparecchi Atm hanno innescato un meccanismo che renderà lo sportello al pubblico sostanzialmente superfluo. Gli estensori del documento aziendale sono convinti che i nostri correntisti, incantati dalle possibilità offerte dalle nuove tecnologie, saranno sempre meno propensi a mantenere quel rapporto fiduciario che intrattenevano con i colleghi in agenzia e si orienteranno «felici» verso i succitati «canali alternativi».

La nuova clientela una volta acquisita dalle squadre di promotori dislocati sul territorio sarà affidata dunque alle «macchine» che provvederanno a soddisfare i suoi bisogni e a «fidelizzarla», ossia a renderla stabile, evitando che sia attirata dagli Atm della concorrenza.

Pertanto l'organico minimo – che si sottintende essere considerato come l'organico «ideale» – per far funzionare una agenzia viene indicato in «2 persone compreso il preposto», e si annuncia la necessità di emanare una normativa con le «istruzioni operative» nel caso in cui si scenda sotto il minimo previsto (chissà forse si sono ricordati che esistono le ferie o che l'influenza di stagione non è stata ancora debellata dalla scienza...).

Intanto 20 agenzie vengono già giudicate superflue per il 2014, mentre quelle candidate alla soppressione per il 2015 oscillano tra le 44 e le 52. In alcune piazze però i «canali alternativi» appaiono insufficienti, la «voglia di sportello» sembra resistere. E per meglio intercettare alcuni segmenti di clientela si ritiene opportuno modificare l'orario di apertura al pubblico: così a Roma 9 e a Genova Sede si rimarrà aperti all'ora di pranzo, a Bari Sede e a Siracusa l'apertura pomeridiana è prolungata fino alle 17.45 (sportello compreso) mentre a Parma Sede e a Roma 63 si lavorerà anche il sabato mattina.

L'ultimo e più grande indizio della perdita di identità della gloriosa centenaria Bnl è tuttavia il progetto della cosiddetta «Agenzia Europa», che dovrebbe partire come esperimento pilota sulla piazza di Roma nella seconda metà dell'anno in corso. Si ha in mente di costituire una sorta di piccolo centro commerciale all'interno del quale il potenziale cliente potrà accedere ai diversi servizi offerti dal Gruppo Bnp-Paribas: stipulare una polizza assicurativa o un contratto di leasing, prendere in affitto un'automobile o noleggiare attrezzature tecnologiche, vendere o comprare un immobile. E se ne avrà bisogno – cercandolo con la lanterna come Diogene – potrà forse anche trovare l'ultimo collega rimasto dietro al suo sportello.

Coordinamento Nazionale dell'Ugl Credito Bnl-Bnp Paribas

Roma, 17 marzo 2014