



PRIME VERIFICHE DEL 2008

(Pandolfini e Calderano)

Nell'incontro del 18 gennaio con l'Azienda ci è stato presentato il nuovo responsabile delle Risorse Umane Gianfilippo **Pandolfini** che, con un intervento programmatico di ampio respiro, ha ribadito la volontà di proseguire con l'attuale modello di relazioni sindacali che, da sempre, ha caratterizzato il confronto azienda-sindacato in BNL e ha permesso di governare fasi complesse e difficili, come quelle affrontate in questi ultimi anni.

Pandolfini ha inoltre sviluppato alcune riflessioni sulle quali intende incentrare la sua attività:

- *una valorizzazione delle persone coniugando capacità e merito, senza limiti geografici e di età, con particolare attenzione verso i cinquantenni;*
- *un modello d'incentivazione in grado di riconoscere l'impegno e le funzioni ricoperte;*
- *una formazione che non si limiti ad aumentare le conoscenze di base, ma favorisca lo sviluppo delle competenze specialistiche;*
- *la valorizzazione della gestione del personale a livello individuale che consenta un rapporto diretto e di stretta vicinanza tra dipendente ed azienda;*
- *un'attività di "sensibilizzazione dei capi" per favorire un'etica del rispetto delle persone e forme di comunicazione chiare;*
- *un effettivo decentramento delle relazioni sindacali sul territorio che permetta di programmare, affrontare e risolvere compiutamente le problematiche della periferia.*

Le Segreterie del Coordinamento Nazionale Dircredito, Fabi, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Sinfub e Uilca sono intervenute ponendo l'accento sull'**inaspettato cambio di vertice del Servizio del Personale, che aveva operato in questi ultimi drammatici e confusi anni in modo coerente con il modello delle relazioni sindacali BNL.**

Ciò ha consentito il raggiungimento di soddisfacenti accordi sindacali e la possibilità dell'avvicinarsi di una rapida chiusura della contrattazione aziendale, confrontandosi anche con le Organizzazioni Sindacali sulle incoerenze e sulle difficoltà applicative del modello organizzativo, derivante dal Piano di Sviluppo 2006-2009.

Proprio tale avvicendamento, inusuale nella forma e nella tempistica, aveva obbligato il sindacato ad un confronto con i massimi vertici dell'azienda per ribadire la condivisione di percorsi e modelli.

Il Coordinamento Nazionale **ha valutato interessanti le dichiarazioni programmatiche del nuovo capo del personale e ha sottolineato la volontà di un confronto su tutti i temi che, pur evidenziando sensibilità comuni, possono essere interpretati e gestiti in modi diversi.**

In conclusione, Pandolfini ha affermato di sentirsi molto responsabile verso tutto il personale della BNL. Il sindacato ha ribadito, ancora una volta, la specificità del modello di relazioni sindacali BNL che favorisce il confronto delle parti - a monte, durante e a valle - per la condivisione delle scelte e per una verifica continua e il rifiuto di ogni logica di scambio.

L'incontro è proseguito con la presentazione delle "Politiche commerciali e dei nuovi strumenti di supporto per la Rete" con una lunga relazione di **Stefano Calderano**, responsabile del Retail BNL il quale, scusandosi per il mancato incontro previsto per dicembre scorso, **ha illustrato il progetto partendo dal lavoro svolto nel 2007 con particolare attenzione alla soddisfazione del cliente e alla formazione dei ruoli di coordinamento passando poi alla programmazione del 2008.**

Le priorità del 2008 sono identificabili nei nuovi strumenti di supporto definiti “multichannel” e in un rilancio (animazione) del modello orientato verso il cliente. Le stesse sono costruite intorno ad un’analisi dei cosiddetti “Comportamenti Scorretti”, all’adozione di “Comportamenti Virtuosi”, e su un progetto di formazione diffuso per tutte le professionalità presenti nella Rete.

Il progetto pilota dovrebbe partire entro il primo trimestre 2008, per una successiva diffusione nel corso dell’intero anno, mentre le strumentazioni previste per il “multichannel” dovrebbero essere introdotte successivamente.

Durante la presentazione, Calderano nel confermare la volontà del confronto con il sindacato, ha più volte sottolineato la fase emergenziale su cui è intervenuto e la disomogeneità dei comportamenti adottati dalle figure di coordinamento.

L’incontro è continuato con una serie d’interventi del sindacato e di risposte dell’azienda affrontando la complessità della fase e soprattutto evidenziando la dicotomia tra “la Banca Reale e la Banca Teorica”, con un’analisi delle diverse situazioni critiche sulle quali, spesso, ci sono state valutazioni divergenti. Rispetto alle relazioni sindacali il Coordinamento ha stigmatizzato duramente l’iniziativa presa nel corso del 2007 di modificare i tassi di c/c dei dipendenti personale, materia di contrattazione aziendale, senza nessun confronto con il sindacato.

Il sindacato ha fortemente criticato la gestione 2007: disattenta alla complessità dei processi di funzionamento delle Aree Territoriali; non in grado di coniugare le potenzialità professionali dei colleghi e delle colleghe; incapace di affrontare le tematiche occupazionali in modo programmato ed efficace; incoerente nella politica commerciale; inadeguata a favorire lo spirito di gruppo e prigioniera di un modello gestionale arrogante e troppo spesso autoritario; non in grado di costruire forme di condivisione.

Passando all’analisi generale del progetto 2008, il sindacato non ha condiviso soprattutto l’aspetto totalizzante del modello che, limitando l’esercizio dell’iniziativa e dell’assunzione di responsabilità, rischia di non utilizzare e valorizzare le capacità professionali dei lavoratori e delle lavoratrici. Inoltre, è stata fortemente criticata la cosiddetta politica dei due tempi che richiede nella pratica un’operatività completa, rimandando “sempre” al futuro la disponibilità dei necessari supporti informatici.

Nello specifico, il sindacato ha evidenziato come elementi negativi che vanno rapidamente modificati:

- ✓ *L’attenzione al cliente che continua a ruotare sulla “Centralità del Prodotto” che nulla ha a che fare con la “Centralità del Cliente”, che prevedrebbe l’offerta di prodotti e servizi segmentati per fasce di clientela nel rispetto delle singole esigenze;*
- ✓ *La mancanza nel progetto 2008 di ogni riferimento alla “Sicurezza”, che rappresenta elemento peculiare per i dipendenti e la clientela;*
- ✓ *L’assenza di qualsiasi forma di utilizzo della fungibilità in Rete;*
- ✓ *Una politica degli organici carente, fatta d’interventi emergenziali basati sull’utilizzo di “Lavoratori interinali”, che sta creando una situazione di tensione tra i colleghi e le colleghe, con forme di mobilitazione, che a Genova hanno generato un riuscito sciopero di piazza;*
- ✓ *Una prassi gestionale caratterizzata da pressioni e atteggiamenti inaccettabili, che rende urgente ed improrogabile l’emissione di una circolare chiara e specifica che definisca le norme di “comportamento” dei “Capi”;*
- ✓ *La logica delle campagne che stressano di fatto clientela e dipendenti.*

A conclusione dei lavori, Calderano si è reso disponibile ad un confronto periodico con il sindacato, affrontando in tempi brevi il tema degli Organici, del Piano Sportelli che dovrà evidenziare l’attenzione per l’Area Meridionale, e l’attuazione del “Progetto Pilota”.

Infine, le OO.SS. ed il Responsabile delle Politiche Sindacali, Roberto Quinale, hanno concordato il calendario d’incontri sul tavolo tecnico sulla Sicurezza e definito l’avvio del primo Asilo Nido della BNL che verrà costruito a Via Aldobrandeschi a Roma.

Roma, 21 gennaio 2008

Segreteria del Coordinamento Nazionale
DIRCREDITO FABI FIBA-CISL FISAC-CGIL SINFUB UILCA
Banca Nazionale del Lavoro