



"Vi hanno tolto il sorriso!"

"Ma che cosa sta succedendo? Vi hanno tolto il sorriso..."

E' quanto si sono sentiti dire i colleghi di una storica e importante filiale del nostro territorio da un cliente che frequenta la filiale da oltre 20 anni per la propria attività aziendale e il proprio conto personale.

Ma oltre al sorriso questa azienda sembra voler togliere molto di più: la stima, la fiducia reciproca e il rispetto per il cliente che è il nostro unico valore di riferimento. Mentre il gruppo rafforza la propria immagine attraverso una campagna pubblicitaria e di marketing sulle reti TV e sui giornali, parlando di coesione sociale, inclusione, sostenibilità, investimento sui giovani, sulla cultura e sull'innovazione quello che sta accadendo sulle nostre filiali è disarmante. L'ennesimo cambio di modello organizzativo sta scontentando tutti i colleghi ma soprattutto i Clienti che si sentono trattati solo come numeri, in balia di un algoritmo informatico che li ha spostati da un portafoglio all'altro, da un gestore all'altro senza possibilità di replica.

Inseguendo questi modelli i rapporti consolidati e costruiti con grande fatica dai colleghi sono stati spazzati via dopo la migrazione del 20 gennaio.

E mentre da un lato il nuovo DR, Cristina Balbo, ci invita a curare la relazione con il cliente e ci ricorda l'importanza di lavorare sul NPS, dall'altro rileviamo nei fatti un'estrema rigidità da parte della Banca ad accontentare le richieste dei clienti che manifestano il desiderio di seguire il precedente gestore.

Una rigidità che sfocia anche in esternazioni forti:

"Se il cliente non è contento del nuovo gestore può chiudere il conto"

da parte di chi, a capo della neonata area Exclusive di Bologna, dovrebbe aiutare i colleghi a gestire il malcontento.

E fioccano i reclami!

Come organizzazioni sindacali stigmatizziamo ciò che sta accadendo in questi giorni sul nostro territorio sollevando da ogni responsabilità i nostri colleghi che stanno facendo miracoli per arginare la rabbia e lo sfogo della clientela e limitare il numero dei reclami.

Denunciano il quotidiano caos lavorativo in cui si ritrovano tutte le nostre filiali, la disorganizzazione dovuta alla carenza di personale che ricade e impatta sulla qualità del lavoro, sui risultati richiesti e nel tempo logora i colleghi ed il rapporto con i clienti.

Mentre si racconta di voler costruire un modello a misura di cliente in realtà assistiamo ad una SPERSONALIZZAZIONE della BANCA che rischia di essere "incapace di confrontarsi con la propria utenza, avulsa dal contesto sociale di appartenenza" (dalla lettera aperta di un cliente "I cittadini e la spersonalizzazione in banca" pubblicata nella posta dei lettori Repubblica Parma del 30/01/2020)

Il Gruppo dichiara per il 2019 il miglior risultato economico dal 2007 ma le assunzioni sulla Rete non si vedono e assistiamo invece a chiusure di filiali e operazioni di cessione di colleghi.

Anche Noi come i Colleghi e i Clienti vorremmo che la nostra Banca recuperasse il suo spirito originario, seppur declinato nella modernità, perché la vicinanza ai Clienti, la qualità del servizio sono concetti antichi che per essere attuati non hanno tanto bisogno di innovativi modelli organizzativi, ideati nelle WAR ROOM di BdT, ma hanno soprattutto bisogno delle persone, della loro motivazione, del loro entusiasmo e dei loro sorrisi spontanei.

Bologna, 12 febbraio 2020

**COORDINATORI AREA EMILIA EST
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA/UIL - UNISIN**