



## RIORGANIZZAZIONE DEL GPAC NORD: IL PUNTO DELLA SITUAZIONE

In data 14.11 si è svolto un incontro tra la Direzione (Masi-Bonacchi) e le scriventi RRSSAA di BPI Milano per discutere i seguenti argomenti:

### Riorganizzazione del GPAC Nord

Rispetto a quanto riportato nel nostro precedente comunicato, sono già stati cambiati i nomi di alcuni apac e up. Riportiamo quindi qui sotto la tabella aggiornata.

#### NUOVO ASSETTO

APAC Trade Finance e Garanzie	APAC Flussi Internaz.li e factoring	APAC Investimenti	APAC EIR PG, Crediti Corporate e Prodotti	APAC Flussi domestici
Ass. commerciale Apac Trade Finance e Garanzie	Ass. commerciale Apac Flussi Int.	Ass. Commerciale apac Investimenti	Ass. commerciale Apac EIR e Prodotti	Flussi domestici (Roma)
Emissione e Notifiche LC	Bonifici estero Milano	Trasferimento titoli	EIR e Fipo Corporate e Imprese	Flussi domestici (Catanzaro)
Utilizzi LC	Fin. Import/ant. Export	Eventi societari	KYC Corporate e Imprese	Flussi domestici (Cagliari)
Cad, cambi e derivati	Flussi internazionali (Torino)	contabilità titoli e Amministr. GPI	Accertamenti bancari e KYC Small Business cc (Torino)	Incassi e pagamenti (Roma)
Garanzie	Gestione servizi di factoring		Servizi di cc e Segnalazioni	
Structured Middle Office			Crediti Corporate e Private	

Non sono ancora chiari i dettagli su eventuali spostamenti di lavoratori in virtù dei cambiamenti, confidiamo che anche gli archivi seguano le persone in un'ottica di efficienza operativa modello ACE/WCB

Abbiamo raccomandato un'attenzione particolare al rispetto del limite massimo per piano di persone previsto per legge, ricordando altresì la situazione disagiata (ufficio privo attualmente di abitabilità) di una collega di BPI che lavora al piano – 2 di palazzo Diamante. E' stato richiesto di verificare se la riorganizzazione avrà impatti anche sui turnisti (aumento, diminuzione) anche se continuiamo ad avere dubbi circa la loro utilità.

Ci è stato comunicato che per l'implementazione di lavorazioni presso l'apac entrata in relazione ci si avvarrà anche di colleghi BNL che lavoreranno da remoto senza spostarsi (1 Pescara, 1 Genova, 1 Ascoli, 1 Firenze e 4 Cuneo) oltre a 3 provenienti da BNL Milano. Abbiamo evidenziato che anche a seguito di quest'ulteriore riorganizzazione, ci si "dimentica" di rivedere/aggiornare gli Inquadramenti nonché i relativi percorsi professionali (vedi colleghi dell'apac Ifitalia)! Abbiamo raccomandato un'attenzione particolare al discorso Formazione. Nel GPAC Nord registriamo la presenza di 4 UAC e nei restanti due GPAC solo 1.... Nel frattempo sono già iniziati gli spostamenti di personale da un ufficio all'altro le cui scelte e criteri di individuazione in molti casi lasciano quantomeno perplessi.

## **Polivalenza**

Dopo anni di insistenze per avere regole chiare sul mondo polivalenza, ci è stato anticipato che a brevissimo usciranno le Linee Guida che la regolamenteranno. Registriamo positivamente questa novità rivendicandone il merito. Non appena sarà resa ufficiale verificheremo se ci saranno lacune/difficoltà rispetto all'applicazione. Sicuramente in sede di Dialogo la polivalenza verrà valorizzata e non più ignorata come avvenuto in passato.

## **Mensa, Bar, Aree Ristoro per consumazione del pasto e altro**

Abbiamo evidenziato come la mensa sia sovraffollata a seguito dell'afflusso di colleghi delle società del Gruppo (Cardif, Findomestic), dei lavoratori della Polizia di Stato e, da ultimo, anche di tutti i colleghi che partecipano in Deruta ai corsi di formazione (come sapete la sede di Roggia Scagna è stata chiusa). Inoltre non sono stati implementati i posti a sedere. Il bar, nonostante le promesse, non è stato adeguato alle nuove esigenze (né in termini di orario di apertura né in termini di servizi offerti). Se poi fino a ieri si "chiudeva un occhio" sui colleghi che consumavano il proprio pasto in mensa, ora ciò non avviene più. È necessario quindi prevedere uno o più spazi adeguati/attrezzati per tale utilizzo, così come avviene in tutte le altre grandi sedi di lavoro. L'azienda ci ha anticipato che su tutto l'argomento ci saranno presto novità. Abbiamo inoltre richiesto informazioni su chi ha finanziato i recenti lavori di restyling della mensa. Abbiamo infine fatto presente tutta una serie di problematiche legate all'immobile (pulizia e riordino in particolare dei terrazzi e interventi di logistica varia).

## **Flexible Working**

Nel 2018 verrà allargato anche ai lavoratori BPI.

## **NPS - Net Promoter Score (valutazione del servizio di assistenza)**

Abbiamo criticato come la recente introduzione dell'impianto del NPS a nostro avviso falserà (al rialzo!) i dati di Customer Satisfaction: il concetto di base è che un giudizio non anonimo non è più un giudizio libero. Una volta ai dati di Customer accedevano solo i rispettivi referenti da remoto, che poi trasmettevano agli uffici il dato globale. Ora invece la CS viene svolta in modo diretto tra i colleghi e non più mediato come avveniva prima. Ora i logaritmi NPS catalogano come "Detrattore" il collega che esprime giudizi di CS dallo 0-6, come "Passivo" i giudizi dal 7 all'8 e "Promotore" solo i giudizi dal 9 al 10. Inoltre prevede che il collega dell'assistenza che riceve una Customer dallo zero all'8 compreso, contatti il collega che gliel'ha formulata, per capire i motivi di un voto così "basso". Si innesca così un conflitto tra colleghi (guerra tra poveri in stile call-center) col risultato che lo scopo di eliminare le criticità (che così non vengono evidenziate) non verrà raggiunto. In altre parole NPS, introducendo queste novità e prevedendo tra l'altro anche focus con i cosiddetti "Detrattori", punta a scoraggiare chi intende esprimere giudizi medio-bassi dal farlo.

## **WCB**

Continuano i dubbi e le perplessità sull'effettiva utilità, anche in termini di costi, della metodologia. Si rilevano continue pressioni sulla quantità di Kaizen da effettuare piuttosto che sulla qualità (non si era detto di lavorare partendo dalle problematiche principali senza definire un numero minimo??).

Stesso discorso per la Creattività su cui punta molto l'Azienda, ma che non deve essere portata all'esasperazione né deve essere pressante (facciamo riferimento alla diffusa tendenza di chiedere almeno 3 idee di media all'anno ...).

*Valutiamo positivamente l'impegno e l'attenzione data durante gli incontri "Milanesi" da parte aziendale, ma constatiamo ancora che rispetto ad altri siti, in Deruta ci sia ancora un forte gap da colmare in termini di servizi offerti. A titolo d'esempio in Aldobrandeschi i servizi in più presenti sono: asilo nido, , agenzia BNL, area break, spogliatoi ecc...*

*Di contro è sempre su Milano che ci concentrano le novità: i progetti pilota, i test sui turni e i turni stessi, l'utilizzo intensivo di wcb e della polivalenza, gli audit nonché il maggior numero di cambiamenti relativi a questa riorganizzazione.*

*Chiediamo quindi che al sito di Deruta sia riconosciuto il suo valore.*