



## ASSEMBLEA PRIVATE Napoli del 05/06/2018

L'Assemblea, grazie alla nutrita partecipazione dei colleghi, ha prodotto un dibattito a 360 gradi sul mondo private, mettendo in luce una serie di punti di attenzione sui quali occorre prontamente intervenire. In sintesi:

**1) IT:** i colleghi lamentano il **malfunzionamento delle procedure informatiche** che contrasta con la celerità imposta dal modello di servizio ed, inoltre, i ticket aperti vengono chiusi senza una risposta/soluzione adeguata.

**2) Organico, mansioni e relazioni con la Rete:** è emersa una **carenza di organico** (aggravata da mancate sostituzioni nel caso di malattie di lunga durata), in particolar modo per la penuria di assistenti che, peraltro, hanno mansioni non definite in modo chiaro. Ciò si riflette negativamente anche nella relazione con i banker e crea **confusione a livello di perimetro operativo**.

**L'imperativo è dunque stabilire CHI FA COSA.** Infatti, un'organizzazione più efficace è funzionale allo svolgimento delle attività lavorative con il rispetto degli orari e ritmi più sostenibili per tutti.

Viene espressa, inoltre, la percezione di essere complicata l'interazione con la rete di agenzie e quindi, non in linea alle specifiche esigenze della clientela private.

**3) Formazione:** viene lamentata una **carenza di formazione per i colleghi neoinserti al ruolo** che, impegnati sempre fuori sede, non hanno la possibilità nemmeno di beneficiare del trasferimento di conoscenze da parte dei colleghi più esperti. Esigenze formative sono state palesate anche **dai banker esperti**, a fronte delle competenze tecniche oggi necessarie per svolgere specifiche attività che comportano anche responsabilità penali (es. controlli kyc, valutazioni legali e di conformità/compliance). **Si evidenzia la necessità di dover adempiere ad obblighi amministrativi/normativi a ritmi non compatibili con il rispetto di tutte le prassi ed i controlli previsti.** Sono state richieste delucidazioni sull'operatività del blocco dei c/c per il mancato rinnovo dei kyc.

**4) Pressioni commerciali, obiettivi budget:** anche in questo mercato, come negli altri, si continua ad utilizzare in modo massivo l'email come strumento improprio per esercitare pressione alle vendite. Si continua ad utilizzare **una tabella di lavoro con i risultati individuali**, rendendola poi visibile a tutto il team. **E' stata condivisa la necessità di raggiungere gli obiettivi di budget con operazioni coerenti, nell'interesse dei clienti e dell'immagine dell'istituto.**

**5) Modello di servizio e target di clientela nei ptf:** emerge la preoccupazione dei colleghi di non riuscire ad ottenere i risultati richiesti nonostante la loro abnegazione e



**responsabilità.** E' sentita fortemente l'esigenza di un'organizzazione e di un Management in grado di supportare i colleghi nell'acquisizione di nuova clientela, adeguandosi in modo efficace al nuovo modello di servizio al cliente, previsto dall'istituto, **preservando l'identità del private banker che è un bancario e non un promotore esterno.**

Inoltre, il target della clientela sulla quale viene richiesta la produzione è costituito, in alcuni casi, da profili **non tipicamente private per reddito e, per avanzata età anagrafica, non compatibili nemmeno con le operazioni peculiari del mercato in discorso.**

La criticità derivante da tale tipologia di clienti si somma alle altre criticità in misura prevalente in alcuni ptf, quasi a diventare dei "bidoni gialli", per i quali vengono comunque richiesti gli stessi livelli di produzione degli altri. Non è ammissibile che il mancato raggiungimento degli obiettivi, specie se ascrivibile ai motivi di cui sopra, possa essere anche lontanamente un presupposto per mettere in discussione la permanenza nel ruolo del collega!

## **Conclusioni**

Lo scopo delle OO.SS. è **canalizzare costruttivamente il disagio emerso** in questa, come nelle assemblee previste per gli altri mercati, al fine di non fermarsi al solo documento di denuncia e, per tale motivo, queste ultime, porteranno i temi trattati già nel prossimo incontro SCT, **al fine di sensibilizzare nuovamente l'azienda a porre in essere le soluzioni del caso.**

I lavoratori/lavoratrici del Private Napoli sono, dal canto loro, convinti di poter senz'altro contribuire al meglio al raggiungimento degli obiettivi aziendali ma **necessitano**, nei termini soprascritti, **di un supporto adeguato** al modello di servizio offerto e **di lavorare in un clima di lavoro fondato sul rispetto dei colleghi e dei clienti.** Il codice ETICO non può essere solo un Riferimento Virtuale Astratto lontano dall'Operatività Quotidiana del ns Lavoro.

In tal senso, hanno apprezzato l'iniziativa delle OO.SS. che pertanto sarà rinnovata affinché il diritto alla partecipazione assembleare sia la base per consolidare un costante e costruttivo momento di confronto tra i lavoratori tutti.

Napoli, 8 giugno 2018

**RRSSAA BNL Napoli**