



ASSEMBLEA Corporate - Pubblica Amministrazione - Napoli 21/06/18

Si è continuato il percorso di confronto con i colleghi delle diverse strutture Banca, incontrando il personale del Corporate-PA Napoli. Dibattito dal quale sono emerse le seguenti criticità:

1) Operatività, Carichi di lavoro ed Organici: sono stati evidenziati gli **impatti negativi dell'introduzione della procedura "Blend"** che, con le disfunzioni verificatesi in generale ed in particolare la cancellazione dei vecchi plafond del contante accordati alla clientela, si sono tradotti in aggravii di lavoro per il Gestore e soprattutto per l'Assistente. E questo si rileva anche nel caso dell'apertura di tanti conti in capo allo stesso cliente quante sono le presentazioni nel processo "anticipo fatture" e nel caso dell'interazione con le altre strutture banca nel processo KYC. Di conseguenza, è stata rappresentata l'**inadeguatezza dell'attuale rapporto numero assistenti/gestori** (in media pari a 1 a 2). **E' quindi aumentato in maniera significativa il carico di lavoro derivante dall'eccessiva burocratizzazione dei processi operativi e dalla ricezione massiva di mail modello "scaricabarile", senza dimenticare le incombenze relative alle continue campagne commerciali con le connesse sinergie con gli altri mercati e/o società del Gruppo. E' stata palesata, inoltre, la perplessità in merito allo strumento "Deal Management" che si pone come un monitoraggio commerciale individuale troppo assillante e, di base, anche incoerente alla tipologia di relazione con la clientela di riferimento.**

Anche il **numero dei Gestori appare insufficiente** per le necessità di un mercato dal quale, a livello centrale, si pretendono risultati più che straordinari considerando la carenza di risorse, il contesto particolare e le potenzialità del segmento di riferimento, le strategie commerciali in atto ed il tipo di prodotti offerto. **Fattori che determinano ritmi di lavoro oltre misura e ciò va fatto emergere nelle sedi opportune.**

Riflessi negativi sono stati evidenziati a seguito della scomparsa dei ruoli specialistici (es. **lo Specialista Mlt**) che pure supportavano il Gestore nella fase di vendita e di gestione dei prodotti finanziari, contribuendo operativamente e qualitativamente al consolidamento della relazione con il cliente, senza considerare l'importante apporto assicurato in termini di presidio del rischio operativo.

Nell'ambito delle **interazioni commerciali con le altre strutture banca e le altre società del Gruppo**, non sempre si riscontrano quei ritorni attesi in virtù dei progetti di sinergia rappresentati dall'Azienda ed è stata espressa qualche perplessità circa la canalizzazione di tutte le pratiche di factoring su Ifitalia.

2) Processo del Credito e limiti autorizzativi in materia di pricing: anche in questo incontro si raccoglie la segnalazione circa l'**eccessiva macchinosità della procedura di valutazione del merito creditizio** che riguarda sia le posizioni in gestione sia quelle prospect. Soprattutto per la **clientela P.A.**, che di prassi comporta la lavorazione di pratiche di importo elevato fuori dai limiti territoriali ed a volte anche nazionali, si rileva una **tempistica autorizzativa inadeguata alle procedura ad evidenza pubblica**, proprie di questo specifico segmento.

Tutto ciò, sommato alle carenze di organico, comporta la naturale conseguenza di **appesantire l'attività amministrativa togliendo tempo commerciale a Gestore ed assistente nonché, in generale, la perdita di opportunità commerciali**. In ambito più strettamente operativo/commerciale, tra i colleghi presenti si è focalizzata l'attenzione sui **limiti imposti alla rete in materia di deleghe sul pricing e la carenza di autonomia commerciale** che, in buona sostanza, anche in questo caso, sembra non consentire ai Gestori di poter essere realmente competitivi considerando le tempistiche richieste dal mercato e quelle realizzate dai principali competitor.

3) Budget: in un contesto dove l'Azienda ancora di fatto non consente ai dipendenti un'**effettiva e trasparente negoziazione dei budget al momento dell'assegnazione degli stessi, tale da garantire la corretta condivisione degli obiettivi commerciali e comportamentali**, si lamenta la coerenza del budget di produzione rispetto alla redditività, alle potenzialità dei singoli portafogli ed alla situazione del mercato di riferimento. La **disomogeneità dei portafogli**, soprattutto nel mondo P.A., fa sì che la gestione di un singolo cliente assicuri il raggiungimento del budget mentre altri portafogli, sicuramente più impegnativi per numero di posizioni e potenzialità di sviluppo, non hanno pari opportunità. Dal Corporate invece si segnala la tempistica di attribuzione del budget ai gestori, avvenuta nel mese maggio.

4) NPS ed aspetti correlati: anche in questa sede si è raccolta la contraddizione di collegare l'incentivante alla Customer alla luce delle disfunzioni IT e di processo, proprie dei momenti di Ristrutturazione Aziendale la cui responsabilità, pertanto, non può che essere a carico dell'Azienda. I ruoli commerciali di rete non possono, come la clientela, che subirli, comportando, tali disfunzioni, un'ulteriore preoccupazione in termini di gestione delle ansie e delle problematiche del cliente. Nonostante ciò, il **Mercato Corporate e PA al Sud, ha fatto registrare livelli CS/NPS encomiabili**.

5) Compensation: è stata lamentata l'annosa questione della mancata partecipazione al premio di budget da parte degli **Assistenti Commerciali che di fatto costituiscono un perno fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi commerciali**.



In linea generale, atteso il modesto importo in termini assoluti destinato, di base, ai due Mercati in discorso e le considerazioni già espresse in precedenza circa i criteri di attribuzione del Premiante adottati dall'Azienda, per tutti i colleghi di rete, non si ravvede **proporzionalità tra i risultati prodotti ed il riconoscimento professionale del discrezionale**. Peraltro, si fa notare che, se da un lato i positivi risultati di produzione del Sud supportano, compensandoli, i dati a livello nazionale, sotto l'aspetto degli inquadramenti emerge un divario in negativo a parità di mansioni tra Nord e Sud.

6) La "Questione Meridionale": i colleghi hanno evidenziato come i più che positivi risultati dal punto di vista commerciale, di fatto, stridano con alcune scelte aziendali. Il **Corporate Sud** è affidato ad interim alla Direz. Centro e, nel contempo, la Responsabilità del Centro Sicilia è stata affidata ad interim al Deputy Corporate Sud (nelle more della nuova nomina). Il **Large Corporate** nazionale si suddivide in due Direzioni, Milano e Bologna ed il **Territorio Sud** gerarchicamente e funzionalmente dipende dalla "Regione Centro" con sede a Bologna. Nello specifico, anche la **PA Sud**, nonostante i risultati di budget 2017 più che positivi, non sembra ricevere dalla Divisione, in termini di **organico e compensation**, benefici coerenti allo sviluppo prodotto.

Conclusioni: lo scopo di questo ciclo di assemblee è quello di rinsaldare il rapporto tra le OO.SS. ed i lavoratori, iniziando con il **rappresentare le loro istanze all'Azienda in tutte le sedi opportune con l'intento di trovare e realizzare soluzioni condivise**. Tale confronto si aprirà già in occasione del prossimo incontro **Azienda/SCT fissato per il 10 luglio**.

I lavoratori, dal loro canto, sono più che determinati a superare con abnegazione tutte le difficoltà del loro comparto ma **chiedono che il management a livello centrale assuma le responsabilità di risolvere problemi di natura strutturale e che chiarisca qual è la progettualità nei confronti di un Territorio che ha già dimostrato il proprio valore e ha tutte le potenzialità, risorse personali e professionali comprese, per raccogliere le sfide aziendali fermo restando, appunto, la volontà dell'azienda di investire coerentemente nel Sud del ns Paese**.

Napoli 5 luglio 2018

RRSSAA BNL Napoli
