

# Tanti i temi sul tavolo dell'A.D.

Il giorno 25 ottobre il Coordinamento nazionale BPI si è incontrato con l'Amministratore Delegato, Gianfilippo Pandolfini, e Carlo Masi in rappresentanza delle Relazioni Industriali.

## GPS e Call del 12/9/2017

E' stato fatto osservare all'A.D. che i risultati negativi della GPS, rappresentati nell'ultima call, sono stati influenzati anche dal piano di risparmi previsto dall'ultima riorganizzazione 2017-20. **I giudizi espressi e la relativa insoddisfazione** devono necessariamente essere valutati tenuto conto che si riferiscono alle aree delle **Carriere, Compensation, e Change**.

La struttura della prossima call sarà rimodulata e affinata sulla scorta dei contributi che hanno fornito i colleghi.

## NPS, anonimato e Focus Group

Attraverso i questionari in corso, l'Azienda intende coinvolgere tutti i colleghi, dando loro la possibilità di partecipare a gruppi di approfondimento con lo scopo di migliorare costantemente i servizi erogati.

Il questionario rimarrà anonimo. Prima di inviarlo, si potrà aderire espressamente ai **Focus Group**, fornendo "in chiaro" i dati propri e del questionario.

## Flexible Working e GPAC

Abbiamo evidenziato all'Azienda l'interessamento manifestato dai colleghi. E' in corso di completamento l'estensione nella Direzione Workout; **inoltre l'A.D. ha dichiarato la sua volontà di applicarlo anche ai GPAC nel corso del 2018.**

---

GPS e Call,  
NPS e Focus Group,  
Flexible Working,  
Formazione,  
Robotica,  
Mobilità,  
Polivalenza,  
WCB

---

Le Organizzazioni Sindacali, pur mantenendo le loro riserve sulle implicazioni future -gestionali e sociali- di questa nuova modalità di lavoro (che non si limita al solo lavoro da casa), hanno **richiesto di prestare particolare attenzione ai responsabili** (da formare in modo specifico), così da abbattere tutti i pregiudizi che ne potrebbero rallentare la fruizione.

A breve si avranno i risultati di un sondaggio sui colleghi in *flexible working*.

## Formazione dei colleghi e manageriale

Sono state rappresentate **alcune difficoltà dei colleghi sulla formazione** in generale. L'Azienda ha in programma di attivare dei corsi manageriali orientati all'inclusione di tutti i colleghi. L'obiettivo è quello di **rimuovere i pregiudizi**, anche inconsci, che minano il clima lavorativo dell'ufficio e indirettamente anche l'Advocacy.

Dopo una sperimentazione iniziale, questo percorso formativo sarà disponibile per **tutte le figure dei responsabili e dei coordinatori**.

## Robotica: ricadute e futuro

Come sempre, **la preoccupazione del Sindacato è rivolta alle ricadute occupazionali** che questa innovazione tecnologica porterà. Pandolfini ha tenuto a specificare che sarà applicata soprattutto nei Gpac, su attività manuali massive, routinarie e a basso valore aggiunto. **Le persone saranno ricollocate o usciranno secondo i piani di ristrutturazione aziendale.**

Nel GPAC sono stati pianificati **60 "robot"**, per altrettanti processi, entro il 2019.

Saranno coinvolte le seguenti attività:

- 1) Estinzione conti correnti ordinari e speciali
- 2) Hello Bank! e Successioni
- 3) Scarti incassi e pagamenti SIF
- 4) Bonifici Findomestic in uscita
- 5) Attività Export
- 6) Conteggi anatocistici
- 7) Pignoramenti, Sospesi di conto nostro
- 8) CRESO
- 9) Bonifici estero in entrata
- 10) Messaggi swift
- 11) Scarichi
- 12) Pareggiamento di conto nostro.

Oltre al grande lavoro di interazione con l'IT svolto finora, si punta alla crescita di un *team* interno a BPI per lo sviluppo e la gestione della Robotica, che attualmente è formato da 4 colleghi (assunti *ad hoc*) che lavorano in collaborazione con 5 colleghi BNL.

In parallelo, si sta portando avanti un'altra fase per **estendere la robotica anche in BNL**. L'analisi si completerà entro novembre. Allo studio futuro anche i BOT con risposta automatica, che verranno realizzati nei prossimi 3 anni.

### Mobilità

Dal dato numerico fornito, sembrerebbe che la mobilità aziendale venga attivata, ma il Sindacato ha evidenziato **l'enorme criticità in relazione ai tempi di attesa** e ha sollecitato l'A.D. a rendere più fluide la gestione delle richieste dei colleghi, dando più forza alla funzione Risorse Umane nel **coniugare le esigenze del Business con quelle delle persone**.

Ci sono stati casi limite di *Job Posting* andati a buon fine, ma poi bloccati: l'A.D. si è dichiarato fermamente convinto che in questi casi **le regole vadano rispettate**.

### Polivalenza

Le richieste sindacali miravano ad ottenere **regole chiare ed evidenti** ed alla **valorizzazione in Dialogo della prestazione lavorativa** svolta dai

collegi in altri uffici su attività diverse dalla propria. Ad oggi non viene evidenziata in alcun modo. Il bacino dei polivalenti è attualmente di circa 300 risorse, di cui circa 240 attivati nel 2017.

**Le nostre istanze sono state accolte** ed è in dirittura d'arrivo un vademecum con linee guida che verrà diffuso con una comunicazione a tutti i colleghi.

**Pandolfini concorda sul valore della polivalenza** e sulla conseguente proposta sindacale di inserimento in Dialogo del periodo effettuato.

### WCB

Ci è stato comunicato che **1.080 colleghi hanno WCB tra gli obiettivi** presenti in Dialogo e nei commenti di valutazione: un dato molto elevato. Si è rappresentato come i colleghi ancora non vedano nel processo di industrializzazione un valore aggiunto per la gestione dei problemi; anzi, nella quotidianità, reputano **le soluzioni manuali più rapide ed efficaci**. A nostro avviso è necessario che l'Azienda spieghi meglio che la nuova metodologia punta su una analisi più strutturata che non si limita alla sola soluzione dei problemi ma alla verifica e alla rimozione delle cause che li hanno generati.

### Considerazioni sindacali

Le Organizzazioni Sindacali di BPI **valutano positivamente** l'incontro anche per la disponibilità al dialogo mostrata dall'A.D., in continuità con quella dei precedenti. Si ritiene che in un difficile contesto macro-economico di settore come quello attuale, le parti debbano colloquiare incessantemente, **mettendosi in ascolto reciproco**.

È fondamentale sforzarsi di comprendere le diverse esigenze rappresentate e, attraverso il prezioso lavoro di raccordo delle Relazioni Industriali, attuare soluzioni che siano il più percorribili e condivise possibile: **l'obiettivo è sempre e comunque quello della salvaguardia occupazionale**, sia nel presente che in prospettiva futura.