



Piccoli passi in rete

Nel mese di febbraio u.s. le OO.SS. hanno incontrato il Team delle risorse umane territoriali del nord (nella persona di Tommaso Petrillo coadiuvato da Paola Lanaro e Paola Bellotti) in merito alle problematiche del territorio di Milano e provincia, con particolare attenzione ai seguenti punti:

ORGANICI:

in molte agenzie è stata evidenziata la carenza delle figure degli FPA e di GR ed in casi particolari anche di una figura che in passato ha fatto da collante tra i gestori di portafoglio ed i Daily Banker, ovvero quella dell'accoglienza: filtro tra il personale di Agenzie ed i Clienti della Banca per supportare questi ultimi nella loro operatività, nell'utilizzo dei canali remoti o per disservizi molto frequenti degli ATM. Abbiamo evidenziato che molti colleghi del settore 48 e del direct si rivolgono pressoché quotidianamente agli sportelli del territorio, attività che non viene considerato dalla direzione ma che impatta sui tempi commerciali dei colleghi.

TURNOVER Lavoratori:

Abbiamo chiesto spiegazioni in merito alla scelta aziendale di NON confermare i tempi determinati assunti nel 2025 mantenendo così il gap di organico sulle Agenzie sollevando anche il problema degli stagionali che, normalmente, vengono attivati nel periodo estivo per far fronte alle ferie. Abbiamo sottolineato come tale servizio sarebbe altresì utile e necessario anche nel periodo natalizio.



L'azienda risponde

A queste prime nostre argomentazioni sugli organici, dopo aver verificato ogni singola segnalazione, ci hanno risposto che il dimensionamento risulta corretto con una possibile apertura alla figura dell'accoglienza e ad una possibile estensione/prolungamento del periodo di utilizzo degli stagionali, che saranno valutati nei tempi ma soprattutto nel numero per tutto il territorio di Milano e provincia.

L'azienda ha di fatto aperto ad una possibilità di aumento del numero di stagionali (ricordiamo che l'anno scorso era stato assunto un solo TD per il periodo estivo per la piazza di Milano) con possibilità di prolungamento fino alla fine dell'anno per coprire anche le esigenze di periodo legate alle festività

DIRECT:

Abbiamo evidenziato come l'avvio del 2026 abbia modificato drasticamente il modello di servizio del Direct Banking tornando parzialmente al modello HELLO BANK che la banca aveva destituito anni fa: si torna al minestrone dell'attività di assistenza alla clientela mescolata a quella di vendita forsennata di prodotti dove l'inbound su due giorni settimanali che coinvolge in questa prima fase solo i gestori retail direct, crea stress e difficoltà organizzative a fronte di un budget rimasto pressoché inalterato, cui si aggiunge un costante depauperamento di colleghi all'interno della struttura del Polo di Milano, a seguito di risorse trasferite e non adeguatamente rimpiazzate.



“Ci è stato risposto che le problematiche segnalate sono tutte a conoscenza dell’Industrial Relations Specialist che, in merito alla sperimentazione avviata assicura che sarà data priorità alla formazione dei colleghi coinvolti. Riguardo agli organici del segmento il Responsabile conferma che si è registrata effettivamente un’uscita di lavoratori ma non vi sono diminuzioni nel numero complessivo dei colleghi.

SMART WORKING/ Large Corporate

Le segnalazioni relative all'utilizzo dello smartworking nel comparto del Large Corporate e dell'Investment Solutions, costantemente oggetto di ostacoli e dinieghi, sono state riportate a livello nazionale con i responsabili che intervengono con le figure apicali. Anche il problema del forte ricambio di personale in quei comparti, che rimane una costante da noi sollevata, è stato riportato a livello nazionale.

PRESSIONI COMMERCIALI:



È stato ribadito dall'Azienda che comportamenti non consoni al protocollo sulle pressioni commerciali non sono accettabili e vanno segnalati attraverso le organizzazioni sindacali attivando anche territorialmente le risorse umane per poterle frenare sul nascere come del resto è anche accaduto recentemente sul nostro territorio

PULIZIE E DECORO AGENZIE

Abbiamo riportato che esistono notevoli problemi riscontrati pressoché su tutte le agenzie. Ci è stato risposto che l'accordo di servizio delle pulizie sottoscritto dall'Istituto non è a tempo ma a servizio, ciò significa che l'incaricato dell'impresa deve svolgere i lavori da capitolato previsti per ogni singolo sito lavorativo. Le figure dei Dag sono i primi riporti (non unici perché ogni lavoratore ha il dovere di segnalare se qualcosa non funziona) che devono segnalare i malfunzionamenti e/o le mancanze del servizio.

In assenza di segnalazione (che deve avvenire tramite ticket che fungono da documentazione a sostegno), l'immobiliare non è in grado di sollecitare e/o contestare all'impresa il mancato servizio.



Ci è stato confermato che le pulizie delle vetrature sono previste, da capitolato, 2 volte l'anno e che, in caso di eventi straordinari, si possono comunque attivare al di fuori dei periodi programmati.

Entrando nel dettaglio di alcune agenzie:

Ag. 1 in data 17 febbraio è stato previsto l'intervento tecnico di ripristino del pavimento dell'agenzia e la sistemazione delle parti ammalorate nel piano sotterraneo con rimozione finale della putrella – ad oggi i colleghi di agenzia ci segnalano la sistemazione del pavimento in agenzia, da concludere gli altri interventi

Ag. 7 per quanto attiene il problema della carenza di segnale telefonico è in corso la verifica da parte di una società esterna dell'installazione di una antenna aggiuntiva.

Relativamente al problema sicurezza (eliminazione dei monitor, a seguito del progetto "full digital", che presidiavano la zona del daily banking, ora di fatto non più osservabile in caso di bisogno da parte del Dag e/o dei colleghi presenti) necessita un ulteriore intervento per la verifica dello stato dell'arte.

Il problema dell'accesso alle cassette di sicurezza, verificatosi a dicembre, è sotto controllo

Ag. 14 relativamente alla segnalazione dello stato dei bagni viene comunicato che è previsto a breve un intervento per il ripristino dei 3 bagni presenti nel sito (uno al piano agenzia e due nel piano sotto)

Relativamente alle segnalazioni sulle problematiche attinenti la pulizia nelle agenzie, l'azienda sostiene di non avere riscontro di ticket aperti. A tal proposito, pur rinnovando l'attenzione ai colleghi sull'importanza di aprirli ogni volta, abbiamo altresì sottolineato che in molti casi sono stati fatti ma non hanno sortito gli effetti desiderati e che inseguire sempre i problemi per carenze strutturali è un aggravio ulteriore che grava sui (pochi) colleghi.

Come, ad esempio, i disagi di sopportare lavori di manutenzione o di installazione mezzi (vedi atm) durante l'orario d'apertura. Invitiamo come sempre tutti i colleghi a segnalarci sollecitamente problematiche di qualunque tipo e di verificare quanto sopra affermato dall'azienda.



Riteniamo produttivo ed importante aver ripristinato periodici momenti di confronto sul territorio con l'Azienda, momenti che ci consentono di intervenire in modalità preventiva e non a posteriori sulle diverse criticità.

Milano, 03 marzo 2026

RR.SS.AA. BNL MILANO

FABI - FIST - FISAC - UILCA - UNISIN