

Evoluzione dei Modelli di Servizio:

primo step del Piano Industriale!

Le Organizzazioni Sindacali hanno da poco avviato il confronto con l'Azienda nell'ambito della procedura prevista dall'art. 20 del CCNL relativa al progetto di **evoluzione dei modelli di servizio e del Remote Banking**, che porterà, dal gennaio 2027, alla confluenza di CSC e Direct in un'unica struttura e ad una profonda revisione dell'organizzazione commerciale della Banca.

Fin dalle prime riunioni abbiamo evidenziato che questa operazione **non può essere considerata un semplice intervento organizzativo**, ma rappresenta un tassello importante del più ampio percorso di trasformazione di BNL, destinato a trovare piena definizione con il Piano Industriale che l'Azienda presenterà nei prossimi mesi.

Proprio per questo motivo il nostro approccio è improntato alla massima prudenza.

Le informazioni ricevute confermano una significativa revisione dei modelli di gestione della clientela, della distribuzione dei portafogli, dei ruoli professionali e delle modalità operative. Pur prendendo atto delle assicurazioni fornite dall'Azienda su alcuni aspetti, riteniamo che permangano ancora molte questioni aperte.

Il modello illustrato dall'Azienda appare orientato verso una crescente industrializzazione dell'attività commerciale e un utilizzo sempre più marcato di logiche *data driven*, campagne commerciali e sistemi di monitoraggio delle performance. Un'evoluzione che, se non adeguatamente governata attraverso il confronto sindacale, rischia di tradursi in un incremento delle pressioni commerciali e in un progressivo peggioramento della qualità del lavoro, comprimendo gli spazi di autonomia professionale e incidendo negativamente sul benessere delle lavoratrici e dei

lavoratori. A ciò si aggiunge la necessità di garantire percorsi concreti di formazione, riqualificazione e valorizzazione delle competenze, indispensabili per accompagnare una trasformazione di tale portata, così come quella di comprendere quali saranno le ricadute occupazionali e organizzative complessive, anche alla luce del Piano Industriale che verrà presentato nei prossimi mesi.

Come Organizzazioni Sindacali stiamo affrontando questa trattativa con senso di responsabilità, ma anche con la consapevolezza che **non è in discussione soltanto una diversa organizzazione del lavoro**: siamo di fronte ad una trasformazione che potrebbe incidere profondamente sul futuro della Banca e delle persone che vi lavorano.

Per queste ragioni il confronto proseguirà con determinazione, ponendo al centro della trattativa la tutela delle persone che lavorano in BNL. Le Organizzazioni Sindacali continueranno a chiedere garanzie concrete sulla tenuta occupazionale, sulla valorizzazione delle

professionalità e sull'assenza di ricadute in termini di mobilità forzata. Sarà inoltre fondamentale definire un'organizzazione del lavoro sostenibile, con carichi di lavoro equilibrati, turni e pause adeguate alle nuove metodologie di lavoro, regole trasparenti in materia di pressioni commerciali e sistemi di monitoraggio, nonché percorsi di crescita e sviluppo professionale realmente esigibili, accompagnati da un'adeguata formazione e dal giusto riconoscimento delle competenze.

Il confronto è ancora aperto e molti aspetti dovranno essere ulteriormente chiariti e negoziati.

Vi terremo costantemente aggiornati sull'evoluzione della trattativa, nella convinzione che **trasparenza, partecipazione e tutela delle persone** debbano continuare ad essere i principi che guidano l'azione sindacale in una fase così delicata per il futuro di BNL.

