



Inaugurata nel dicembre scorso a Roma la prima Agenzia Europa, secondo una formula che prevede la compresenza insieme alla banca delle principali società di Bnp-Paribas Italia. Nel 2015 sono annunciate le aperture di Firenze Sede, Milano Ag.7, Genova Brignole e Frosinone

## Alone again

### *Ma le altre società del Gruppo non sembrano interessate a far parte del progetto*

Ci siamo recati nei giorni scorsi a piazza Fiume a Roma per vedere con i nostri occhi l'Agenzia Europa, il nuovo modello di banca, la cui apertura era stata anticipata da Bnl ai sindacati, con grande enfasi, fin da marzo 2014. Il progetto prevede uno specifico servizio di accoglienza alla clientela, un ampio ricorso agli strumenti messi a disposizione dalla rivoluzione digitale e, soprattutto, la compresenza nello stesso spazio delle principali società di Bnp-Paribas operanti in Italia. Il colpo d'occhio che ne riceviamo è molto positivo: un allestimento interno accattivante, bancomat di ultima generazione, un'efficace accoglienza.

La prima sorpresa l'abbiamo quando curiosi chiediamo come siano i rapporti (orari, interazione negli stessi spazi, eccetera) con i colleghi delle altre società e ci sentiamo rispondere che qui ci siamo soltanto noi di Bnl. Ci viene quindi il sospetto che chi ha ideato l'Agenzia Europa non si sia curato di ottenere preventivamente dalle principali società del Gruppo una manifestazione di interesse. Ma ha fatto le cose al rovescio: ha lanciato una formula, dando per scontato che poi sarebbe riuscito a convincerne qualcuna ad accodarsi al suo progetto. Ad oggi, trascorsi tre mesi, non ne è stato ancora capace.

Continuando il nostro giro nei bei locali della nuova Agenzia ci attende però un'altra sorpresa. I «geni» dell'infinita ristrutturazione Bnl, nonché fautori delle novità ad ogni costo, **hanno ripristinato di fatto la vecchia figura dell'addetto al «Riscontro di Cassa»** che era stata mandata in pensione negli anni Ottanta del secolo scorso con l'introduzione dell'«Operatore Unico di Sportello». Stiamo parlando delle modalità operative dei clienti che, non intendendo avvalersi dei bancomat multifunzionali, si rivolgono allo sportello. I due operatori in forza alla Agenzia Europa devono adesso soltanto impostare al terminale le operazioni richieste dal cliente che poi è obbligato in ogni caso a concluderle lui stesso, introducendo in un apposito «cash in-cash out» il contante (o prelevandolo) e/o immettendovi gli assegni. Esattamente come avveniva un tempo con il Riscontro di Cassa, con l'unica differenza che la movimentazione finale dei valori avviene ora in una macchina invece che nelle mani del vecchio Cassiere.

Di questa novità, che in ogni modo andrà approfondita sindacalmente, ci sfugge l'utilità per l'Azienda. Ne vediamo, invece, subito le criticità: i due passaggi rendono tutte le operazioni più lente, allungando i tempi di attesa. Gli operatori commerciali, che versano periodicamente somme rilevanti, sono a disagio per essere sottoposti a una lunga procedura che effettuano nell'assoluta mancanza di privacy. Inoltre non possono più usufruire del servizio di approvvigionamento di monete, importante per chi opera al pubblico, né della compravendita di valuta estera. Abbiamo pertanto ragione di ritenere che in una zona ad alta densità commerciale come piazza Fiume, questa «innovazione» finirà con danneggiare la raccolta dell'Istituto oltre che diminuire il numero dei conti correnti.

Invitiamo pertanto l'Azienda a valutare bene l'opportunità di mantenere questa inutile procedura per evitare che anche le quattro Agenzie Europa in procinto di essere varate partano con il piede sbagliato.

**Coordinamento Nazionale dell'Ugl Credito Bnl-Bnp Paribas**



## Lo schema dell'Agenzia Europa

così come illustrato ai sindacati nel marzo 2014. Dopo la prima in piazza Fiume a Roma, inaugurata nel dicembre scorso, sono in programma nel 2015 le aperture di Firenze Sede, Milano Ag,7, Genova Brignole e Frosinone

