



La banca per un mondo che cambia:

IL FANTASTICO MONDO DIRECT

Un mondo, quello DIRECT, che viene ogni giorno esaltato dalla BNL come miglior futuro possibile, sia per la clientela che per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Questo è quanto è avvenuto sotto i riflettori delle grandi luci dell'Auditorium di Tiburtina durante il recente lancio commerciale TERRITORIO DIRECT RETE UNICA 2023. Un vero e proprio DD DIRECT DAY, una giornata di lustrini e paillettes con i diversi direttori degli ambiti direct che si sono presentati in grande sfarzo ottimistico e futuribile. Dietro proclami di un "potenziale" futuro pieno di gioie però, la realtà dell'oggi mette a nudo le numerose ombre e le gravissime difficoltà per colleghi e clienti.

Molto è causato da un'organizzazione aziendale che nei suoi "progetti" ha la pretesa di viaggiare a velocità supersonica, magari anche facendo a meno di un gran numero di lavoratori grazie alle piattaforme tecnologiche, salvo poi ritrovarsi a viaggiare a "dorso di mulo".

Gli esempi specifici da prendere in considerazione potrebbero essere diversi e tutti fallimentari; primo tra tutti, in ordine cronologico è il Consulente Business Direct: un ruolo e un'attività di recente attuazione (1 anno circa) dal quale si pretendono risultati immediati e budget irraggiungibili con personale ridotto all'osso e sistemi e strumenti informatici come sempre inadeguati. Le procedure non performanti, come per i fidi, oppure non funzionanti, come il nuovo TUC per i liberi professionisti delle ditte individuali, costringono a gestire il "l'ordinario", come se fosse un'attività straordinaria, con inevitabile ricaduta sulle colleghe ed i colleghi

delle agenzie, già di per se schiacciati delle normali attività lavorative perché perennemente sottodimensionati, a questo paradosso si aggiunga che in un "mondo fantastico" dove la carta sarebbe dovuta sparire, per fare tutto in modalità "on-line", assistiamo alla produzione di ulteriore cartaceo; alla faccia della tanto proclamata svolta green e RSI! Tutto ciò comporta che il rapporto di collaborazione che dovrebbe esserci con i colleghi delle agenzie, diventi una sorta di "guerra tra poveri" dove le persone vengono "comprese" fra le esigenze dei clienti e le inefficienze dell'azienda.

Tra le altre "grandi scoperte aziendali", come non menzionare la figura "new entry" del gestore direct sb portafoglio high risk. Sono pochi, ma praticamente nessuno ha detto loro cosa dovrebbero fare (pare che neanche i responsabili di polo rispondono alle loro mail) e avendo clienti sparsi in tutta Italia, e non del proprio territorio di competenza, le loro procedure sono in tilt (ad esempio la loro PEF non funziona). Per carità, parliamo di gestione di quei clienti "ai quali basta staccare la spina" (rinnovi fidi neanche a vederli con il binocolo!), ma sta di fatto che queste nuove figure non hanno ricevuto nessuna indicazione!

A completare il quadro delle figure professionali non ancora definite, in seguito appunto alla recente virata verso il mondo degli investimenti a tutto campo (dagli assicurativi, ai fondi e alle obbligazioni), stanno nascendo i Gestori Direct FPA (ADVISORY), tramite il medesimo percorso formativo "First", riservato alle persone di Rete Agenzia, e sviluppato tutto a distanza. Considerato che la formazione è stata eseguita nelle stesse modalità e durata della rete fisica, con esame e conseguente certificazione First, ci chiediamo: seguirà per queste figure lo stesso inquadramento delle persone di Rete Agenzia??

Si richiama l'attenzione alla mancanza di percorsi professionali all'interno del mercato direct, ad oggi nessun ruolo può ambire ad una crescita.

A seguito certificazione First cambieranno i compiti e i portafogli dei gestori impattati o continueranno a seguire e sviluppare i clienti in portafoglio a 360°, ricordiamo che ogni portafoglio conta circa 2.000 ndg.?

La coperta è sempre molto corta, lo denunciavo da anni, ed ecco gli ennesimi risultati negativi! Una portafogliazione non adeguata, problematiche con rating molto alti, clientela marginale abbandonata da anni, spesso "analfabeta digitale" non in grado di operare attraverso i canali remoti. I portafogli dei gestori sono molto pesanti con una media di 1.200 clienti (o fino a 2.000!) che generano circa 40 contatti telefonici al giorno e 50 mail al giorno, gran parte da gestire per attività amministrative. Almeno il 50% dei contatti citati contiene richieste operative che non sempre si riescono a svolgere in 10 minuti. Dunque, un alto rischio operativo, strettamente correlato sia al costo del rischio insito nel target della clientela sia per le lavorazioni molto delicate e rischiose riguardanti poteri e ambiti tecnico-giuridici delle aziende.

Il ruolo in effetti è da vero lavoratore multitasking: lavorazioni OC, ricertificazioni, dover far fronte a molte lavorazioni con scadenze obbligate pressanti (vedi le KYC che da remoto risultano ancor più problematiche della norma, dove serve ancora il cartaceo e il cliente per la firma), il rinnovo fidi, gestione AML, SOS, etc. Molte sono le operazioni fuori target da gestire in modo straordinario come la gestione di aziende con fatturati molto oltre 750k dichiarati dal modello, e tutta l'attività edilizia e i prodotti fuori modello. Le stesse aperture e chiusure conti con l'aggravio delle riaperture causa scadenza "kyc in termination", per non parlare della gestione Ecobonus, tutto gestito senza alcuna aggiunta di personale indispensabile da dedicare ad operazioni che richiedono molto tempo. A tutto questo aggiungiamo la gestione dei ticket NPS, inevitabilmente numerosi a causa dell'impossibilità di evadere quotidianamente molte attività che rimandate generano alto numero di reclami, di potenziali errori e rischi reputazionali e operativi.

Infine, ma dovremmo dire per primo: le sempre più crescenti pressioni commerciali, con continue

periodiche riunioni: due e più a settimana con l'aggiunta di molte altre straordinarie e la "spinta a vendere", sempre al di sopra di tutto e di ogni ragionevole gestione della relazione col cliente; e l'assoluta assenza di percorsi professionali all'interno di tutto il mondo Direct.

Stessa fotografia anche per il mondo Retail, già avviato da alcuni anni ma che mostra ancora carenze normative: manca un vero e proprio vademecum operativo e una chiara definitiva monografia per il ruolo che definisca soprattutto in tema compliance cosa e come si può e si deve fare per le singole operazioni.

Tutto questo “racconto” si incornicia in un contesto fatto da continui proclami senza capo né coda, declamati per compiacere qualcuno, fatti da un management aziendale “scollato dalla realtà”. Parole come Community, Condivisione, Fratellanza, Benessere Aziendale, in netto contrasto con la realtà dei fatti che vede i due mondi, quello dei Canali Remoti e quello della Rete agenzie, inevitabilmente in perenne conflitto.

Anche il Direct non sembra essere esente da situazioni “paradossali” come le richieste di formazione “fuori orario di lavoro”, oppure in cui le continue riunioni su TEAMS utilizzate più come strumento di “pressione impropria” che come attività di animazione commerciale e accompagnamento al ruolo. Così come le prestazioni di lavoro in orario straordinario che vengono “cancellate” dai responsabili, situazioni per le quali come OO.SS. procederemo alle verifiche del caso e attiveremo tutti gli strumenti che ci fornisce il CCNL e la legge.

Un mondo quello Direct che, nato con molte forzature, che continua peggio, senza fare tesoro di errori e senza correzioni, un “work in regress” che lascia molte incognite su dove si andrà!

Roma, 16 Marzo 2023

Segreterie di Coordinamento Nazionale Gruppo BNL

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN