



By: [sean79i](#) – All Rights Reserved

Hub and spoke, il nuovo modello di rete

Le iniziative di razionalizzazione sulla rete sono sempre più frequenti, in particolar modo nei grandi gruppi bancari, indotte da forti mutamenti sociodemografici e tecnologico-comportamentali che hanno ridotto l'operatività degli sportelli fisici.

Unicredit prevede da questo mese la cosiddetta "rivoluzione polifunzionale", dagli sportelli flessibili con orari di apertura particolari, alle filiali senza cassieri, fino ai consulenti che potranno vendere ai clienti qualsiasi tipo di prodotto, dalle polizze assicurative alle case. L'operazione ruota attorno alla creazione di agenzie full service, che saranno affiancate da sportelli tradizionali aperti a rotazione durante tutto l'arco della giornata al fine di presidiare il territorio.

Per Intesa è prevista una forte automazione degli sportelli con aree self service per l'attività ordinaria e lo sviluppo di un'offerta fuori sede, con gestori personali con tanto di patentino da promotori, destinata a una clientela di fascia medio alta.

Anche le banche popolari stanno evolvendo il proprio modello distributivo, adottando il modello cosiddetto hub and spoke, che prevede filiali capofila dove sono accentrati i servizi più complessi che vengono svolti anche per le filiali aggregate, dedicate alle attività di base.

Cambia contemporaneamente l'attività dell'operatore di filiale, chiamato sempre di più ad andare verso il cliente, sia all'interno delle filiali, sia all'esterno, grazie all'ausilio di strumenti digitali e modalità interattive in grado di supportare la comunicazione e l'operatività anche con modalità social.

L'obiettivo delle banche è sicuramente quello di aumentare i margini da ricavi, ma contemporaneamente anche di diminuire fortemente i costi, per difendere i propri profitti anche in tempi di crisi.

Un massiccio attacco al mondo del lavoro

La spending review di Abi passa anche per una nuova "Progettazione delle filiali bancarie" con alcune linee guida da seguire per ridefinire gli spazi di vendita, e ridurre quindi i costi immobiliari, rivolta ai propri associati. Ma il principale obiettivo è quello di ridurre fortemente l'occupazione, rendendo più efficiente, ma soprattutto più a buon mercato, il lavoratore bancario che opererà sulla rete così rivoluzionata.

Dall'inizio della crisi i lavoratori erano circa 338.000, ne sono previsti meno di 300.000 già entro il 2015. KPMG stima addirittura una contrazione del 40% degli sportelli in soli 3-5 anni, senza tenere conto di eventuali e probabili processi di aggregazione.

Abi cerca di trovare in questi mutamenti organizzativi la legittimazione al proprio tentativo di destrutturare il CCNL e i contratti integrativi vigenti, chiedendo in primis flessibilità normative e salariali.

Occorre capire e mobilitarsi

È evidente che gli interessi non possono essere gli stessi, la crisi e il mutamento ad essa connesso lo dimostrano con evidenza. Per i banchieri liquidità dalla BCE e profitti conseguenti, per i lavoratori precarietà e incertezza. L'attacco di ABI al CCNL e quello del Governo e di Confindustria allo Statuto dei lavoratori devono farci riflettere. Anche a noi lavoratori bancari tocca capire e mobilitarci, unendo le nostre forze a quelle di tutti i lavoratori salariati europei, contro la prospettiva di precarietà e incertezza che ci promette l'Europa del capitale.



Creval: rivoluzione agli sportelli

[Rivoluzione agli sportelli](#)