

La piattaforma FEA rappresenta un utile strumento per semplificare la gestione dei rapporti con la clientela della filiale. Verifichiamo che, nello specifico, consente un'integrazione evoluta fra le applicazioni di operatività di sportello classiche e le applicazioni di back office e di CRM. Per tale ragione è necessario che la clientela disponibile sottoscriva la FEA.

Ciò detto non è accettabile assistere allo stillicidio quotidiano di pressioni sugli addetti di Filiale da parte di referenti commerciali, atte a sollecitare il contatto con i clienti che ancora non hanno sottoscritto la FEA. Se da un lato è corretto che si ricordi ai colleghi di adeguarsi alle disposizioni aziendali, dall'altro, non possiamo non stigmatizzare il modo: qualcuno ha addirittura comunicato che si terrà conto di tale attività negli imminenti colloqui di valutazione; altri redigono quotidiane classifiche di filiali "buone e cattive" poi divulgate in maniera indistinta, ancora una volta in barba alle norme del Codice Etico aziendale.

Ricordiamo ai referenti commerciali che non possono limitarsi a richiedere alle filiali di attivarsi, ma spetta loro, proprio in funzione del ruolo, il compito di progettare una strategia seria per favorire la diffusione dello strumento concordando con le filiali una programmazione dei contatti che sia oggettivamente e concretamente compatibile con le necessità della clientela e con i carichi di lavoro delle stesse unità produttive (al contempo già sollecitate ad attivarsi per il perseguimento dei vari obiettivi commerciali)

Bologna, 24 luglio 2017

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UGL - UILCA UNIPOL BANCA S.P.A.