INTESA SANPAOLO

L’EVOLUZIONE INFINITA…

L’ultima trimestrale del 2019 è stata incentrata prevalentemente sull’illustrazione del modello di servizio che partirà il 20 gennaio 2020, l’ennesima corposa riorganizzazione a distanza di solo 11 mesi da quella che ha impattato nel 2019 sulle imprese e il retail.

A farne le spese questa volta sarà il mondo personal, che ne esce letteralmente dimezzato, anzi, nel caso della nostra area, più che dimezzato, e naturalmente il retail, su cui con un implacabile “effetto domino” si scaricano tutti i cambiamenti.

A ciò si aggiunge anche la modifica della Direzione Regionale: ERMAM si trasforma in ERM, consegnando alla Direzione LAZIO- SARDEGNA -SICILIA (LSS) l’Abruzzo e il Molise (LSSAM), con a capo dal 2 gennaio Cristina Balbo, in precedenza alla guida della DR Piemonte, Valle d’Aosta e Liguria.

Insomma, tanti cambiamenti sia per i colleghi di filiale sia per quelli delle strutture di DR.

AREA EMILIA EST, cosa succederà in Rete dal 20 gennaio?

Per quanto riguarda il mondo personal l’impatto è corposo:

AREE da 3 a **1**

FILIALI da 27 a **12**

DISTACCAMENTI da 49 a **28**

Il modello prevede che i distaccamenti exclusive siano costituiti da due gestori, pertanto in assenza di massa critica per la creazione di 2 portafogli, i clienti rimarranno in capo alla filiale di radicamento.

Anche gli impatti sui portafogli si faranno sentire: i portafogli exclusive saranno il 50% degli attuali personal, mentre la somma di exclusive e affluent produrrà complessivamente un incremento del 10% rispetto agli attuali portafogli personal.

Il dimensionamento medio previsto dal modello per il portafoglio exclusive (portafoglio core C) è di 150 clienti, contati e non pesati: in funzione della massa critica presente sul territorio, il dimensionamento potrà oscillare tra i 130 e i 200 clienti.

Anche i Gestori Affluent avranno un portafoglio (portafoglio core L) di clienti contati con un dimensionamento medio di 200, che potrà oscillare da 180 a 240 clienti.

Sia i Gestori Exclusive sia Affluent avranno un portafoglio “Nucleo” (6 per Exclusive e 8 per Affluent) in

condivisione con il Gestore da Remoto. Il Gestore da Remoto è inserito in specifiche filiali remote, strutturate in aree commerciali, che opereranno in sinergia con la rete territoriale per lo sviluppo della clientela orientata al servizio multicanale (NdS n.240-2019). Abbiamo chiesto all’Azienda di fornirci precisazioni sulle sinergie previste tra filiale fisica e remota, oltre che sugli altri sviluppi previsti dall’offerta a distanza e fuori sede, ma le risposte sono state piuttosto elusive: ci auguriamo che nei prossimi incontri ci siano forniti maggiori dettagli al riguardo.

A supporto della gestione della clientela delle filiali retail è previsto l’inserimento del Gestore con contratto misto, che lavorerà in filiale con portafoglio affluent per due giorni alla settimana.

Di fronte a tanti cambiamenti, l’unica certezza che abbiamo è che a farsi carico di contattare i clienti in tempi record, entro il 5 gennaio, come se non ci fossero state le ferie da fare e la normale operatività a ranghi ridotti da gestire, saranno i colleghi in filiale. Dovranno illustrare in modo “sensato” ai clienti il perché dell’ennesima evoluzione di modello e farsi carico delle loro lamentele a causa dei continui “sballottamenti” da una filiale ad un’altra e da un gestore più exclusive e meno affluent o più affluent e meno exclusive, e, sebbene provati dal perenne divenire del cambiamento, necessariamente resilienti, ogni giorno mettere la “faccia” in tutto quello che fanno, naturalmente senza dimenticare di avere sempre le agende piene!!!

Per i Gestori Gar (portafoglio core O con clienti statici e/o dinamici) è previsto un portafoglio aziende con un dimensionamento di 250 clienti contati, a cui si possono aggiungere anche clienti privati.

La gran parte della clientela retail, circa il 90%, non sarà inserita in un portafoglio attribuito ma sarà gestita in modalità dinamica.

I Gestori Retail potranno avere una quota di clienti con portafoglio statico (portafoglio R1) dai 60 ai 120, ma prevalentemente gestiranno un portafoglio dinamico (7) con circa 400 clienti. Per questo tipo di clientela è prevista un’assegnazione in ABC sulla base delle liste elaborate trimestralmente dall’algoritmo, in funzione delle campagne commerciali attive.

Per quanto riguarda la figura del gestore base nulla cambia e continuerà a svolgere attività prevalentemente di natura operativa.

Abbiamo rimarcato la necessità che in questa fase delicata i colloqui condotti dalla gestione del personale siano improntati alla massima attenzione nei confronti dei colleghi e le modalità siano sempre rispettose.

Abbiamo inoltre sollecitato interventi formativi per i gestori che troppo spesso si trovano a dover fare attività di cassa in sostituzione o a supporto dei gestori base preposti senza avere adeguata formazione o esperienze in tale attività, dovendo utilizzare magari macchine come il roller cash, che a differenza del cash-in richiede modalità di quadratura più complesse, e rischiando di incorrere in deficienze o ammanchi di cui poi si devono far carico personalmente. A tal riguardo l’Azienda si è impegnata ad attivare dei percorsi di addestramento per l’attività di cassa.

FOL

Nella Fol di Bologna, dove attualmente è attivo un Team Personal e un Team mail, per ora non è prevista

l’attivazione del Gestore da Remoto ma auspichiamo che anche qui l’Azienda preveda lo sviluppo di questa nuova figura prevista dal Piano Impresa, in quanto un’ulteriore opportunità di crescita professionale per i colleghi.

Abbiamo evidenziato come ancora permangano problemi sui turni estremi e la difficoltà a fruire singoli giorni di ferie: le risposte al riguardo non ci sono state o non sono state soddisfacenti.

Rispetto ai rinnovi dei part time l’Azienda ci ha informati che le esigenze organizzative non consentono di concedere part-time con inizio turno prima delle 9.00: preso atto dell’informativa aziendale, abbiamo invitato l’Azienda a non esercitare attraverso i colleghi della gestione del personale “pressioni” psicologiche sui colleghi con part time a tempo indeterminato per la rimodulazione del loro orario.

Abbiamo anche sollecitato l’Azienda ad accogliere le richieste di riavvicinamento dei Colleghi, con residenza oltre i 75 km, che da anni attendono una soluzione alle loro esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Abbiamo inoltre ricordato la necessità di attivare un servizio di guardiania a tutela delle Colleghe e dei Colleghi che effettuando i turni più estremi.

A seguito della modifica delle logiche sottostanti i portafogli e della struttura della Rete Commerciale di Bdt, dell’introduzione di un nuovo metodo di valutazione e di nuove /o evolute figure professionali, auspichiamo che l’Azienda si renda disponibile ad intraprendere quanto prima a livello di Delegazioni di Gruppo, un percorso di negoziazione “sostenibile”, a tutela dell’impegno e del lavoro quotidiano dei colleghi, per evitare impatti sui percorsi in essere e normare tramite accordi le novità introdotte dai cambiamenti dell’ organizzazione del lavoro.

A tal riguardo invitiamo i Colleghi a contattarci e segnalarci tutte le problematiche che dovessero emergere nel prossimo periodo.