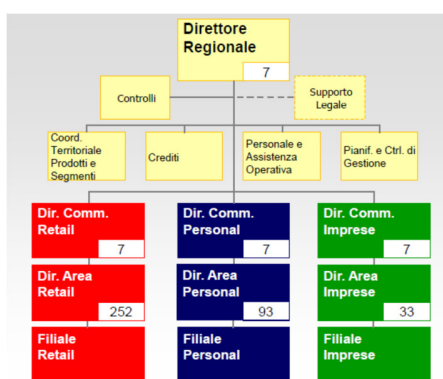




INTESA  SANPAOLO
mail: segreteria@fabintesasanpaolo.org
www.fabintesasanpaolo.eu

Nuovo Modello di Servizio in Banca dei Territori

Aggiornamenti



La giornata del 14 maggio è stata dedicata al tema dell'applicazione del Nuovo Modello di Servizio in Banca dei Territori. L'Azienda, presente con le sue massime funzioni di BDT, ha ripresentato il Modello riconfermandone l'impianto ormai noto: specializzato per filiere commerciale e gestore centrico. L'impianto è chiaro, ma come **FABI**, insieme alle altre Organizzazioni Sindacali, **abbiamo presentato all'Azienda una realtà ben diversa dal Progetto originale, dove quest'ultimo è stato di volta in volta adattato al territorio creando così forti difformità in quello che, dalle dichiarazioni dei massimi vertici, è l'obiettivo primario del progetto stesso:**

“creare un modo uniforme di servire la clientela su tutto il territorio”

A questo infatti, ci è stato ribadito, mirano tutti gli interventi al momento in atto da parte delle funzioni Commerciali a cominciare da “Insieme per la Crescita”. Non tanto quindi al raggiungimento del budget fine a se stesso, ma al soddisfacimento del reale bisogno della clientela. Ci chiediamo ancora una volta: ma qualcuno **lo ha spiegato ai Responsabili** di “Regione/Area/Filiale”, perché i Colleghi lo hanno capito ma non vengono assolutamente ascoltati dai medesimi.

L'Azienda ha dichiarato che le regole generali al momento della loro applicazione scontano la necessità di essere attuate attraverso “criteri gestionali”. Ma allora ci chiediamo a quale criterio gestionale far risalire per esempio:

- **le diverse modalità** di servire il cliente al pomeriggio ove le casse chiudono alle 13 (ma sti assegni circolari al pomeriggio li rilasciamo o no?)
- **accoglienza** punto di forza del progetto ancora con molte ombre: filiali senza la postazione di accoglienza per esempio, e personale insufficiente per garantire una reale turnazione prevista dal modello
- **il blocco delle esternalizzazioni** del caricamento bancomat (forse dei ripensamenti sull'utilità?)
- **la richiesta** ai Colleghi di affrontare professionalmente nuovi lavori – come mutui e/o prestiti – che richiedono conoscenze specifiche senza il tempo necessario per la formazione .

Potremmo continuare con molto altro ma ci fermiamo qui. Insomma ci rendiamo conto che occorre tempo per “trasformare” il nostro modo di lavorare **ma così ci pare proprio ancora molto e troppo “Work in Progress”**

Sono stati poi illustrati in modo approfondito alcuni strumenti, quali ABC Portale + e dialogo Commerciale, a disposizione dei Colleghi che, a detta dell'Azienda, sono sottoutilizzati rispetto al loro potenziale “commerciale”.



Molto interessante è stato rilevare come attraverso questi strumenti i Responsabili, ognuno per il suo livello, possa monitorare l'andamento commerciale e redditizio della Filiale/Area/regione, **rendendo quindi ASSOLUTAMENTE SUPERFLUI E UNA GRAN PERDITA DI TEMPO la compilazione di tutti i Report – i più disparati – che vengono spesso richiesti sul territorio dai vari responsabili.**

Sui Portafogli sono stati ribaditi i concetti basilari:

- il Direttore NON deve avere un Portafoglio assegnato, accettabile invece l'assegnazione nei casi particolari come quelli scoperti per maternità.
- La consistenza dei Portafogli è determinata attraverso un algoritmo – sconosciuto – che stabilisce la possibilità di un numero prestabilito di contatti: in merito poi al dimensionare il Portafoglio in relazione al tempo commerciale a disposizione del Collega, pensiamo ai Part Time per esempio.

Abbiamo ripresentato all'Azienda il problema dei numerosi Portafoglio scoperti per i quali è in partenza il progetto "0 GAP" : per ora i primi effetti del Progetto sono il rientro sul retail di alcuni Addetti Imprese appena spostati il 19 gennaio scorso a copertura di Portafoglio per Gestori PAR scoperti. Speriamo che questo non determini il classico effetto "coperta corta" andando a creare disservizi nelle Imprese, per il quale abbiamo rimarcato come la modalità organizzativa di lavoro in pool degli addetti non è funzionale alla gestione del cliente e delle pratiche.

Molti progetti sono ancora in fase di studio come per esempio:

- ✓ un Modello per il Credito Agrario
- ✓ a necessaria creazione delle Professionalità necessarie per la figura degli Specialisti di finanza Imprese (oggi collaborano vicendevolmente rispetto alle conoscenze specifiche pregresse)

L'Azienda ha rimarcato come molti problemi nell'applicazione del modello e nella trasmissione di corrette modalità per attuarlo siano di natura "comportamentale".

FEEDBACK 180°

E' stato presentato inoltre l'avvio del progetto FEEDBACK 180° che attraverso un questionario anonimo, rivolto ai Direttori di Filiale, metterà in evidenza gli stili di leadership e la reale efficacia organizzativa dei Direttori di Area. Si tratta di un'iniziativa - per ora circoscritta solo in questo ambito – i cui sviluppi seguiremo con interesse.

Prossimo incontro sui temi di Banca dei Territori è previsto il 28 maggio alla presenza anche del COO Lodesani.

Milano/Torino, 18 maggio 2015

La Segreteria **FABI**
Gruppo Intesa Sanpaolo