



ATTUALITÀ

APPROFONDIMENTI

NEWS



## LE ONDE NON TORNANO MAI INDIETRO

**C'è un detto in Africa: "le onde non tornano mai indietro".**

Così il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, apre l'evento "Behind the lines", che ha riunito i dirigenti sindacali della principale organizzazione del credito a Milano il 1 marzo 2017.

Un evento all'insegna del cambiamento e del futuro. Un futuro che vedrà come evento principale la trasformazione del settore bancario ed una trasformazione conseguente del sindacato e del suo modo di operare. Un futuro di nuovi modelli contrattuali e di nuovi modelli di prestazione lavorativa.

La nostra categoria, nei prossimi 10 anni, subirà un calo numerico senza precedenti e sarà necessario trovare le soluzioni necessarie a non rimanere incagliati in acque basse e perigliose.

## SOMMARIO

- I. Le onde non tornano mai indietro (pag.1)
- II. Banca del tempo (pag. 3)
- III. Volontariato (pag. 3)
- IV. Volontariato a favore di colleghi e loro familiari (pag. 3)
- V. Lavoro flessibile (pag. 3)
- VI. Ascolto strutturato e counseling professionale (pag. 4)
- VII. Intesa Sanpaolo for Value (pag. 5)
- VIII. Assemblee in Filiale Online (pag. 6)
- IX. Sviluppo della digital banking (pag. 7)

Per info e commenti:  
[segreteria@fabintesanpaolo.org](mailto:segreteria@fabintesanpaolo.org)



[continua da pag I]

Il cambiamento è figlio di una nuova società, nuovi mercati, nuovi metodi di fare mercato e nuove economie. E' un cambiamento che arriva dall'esterno, dirompente ed inevitabile. Però abbiamo la possibilità di incidere sulle sue conseguenze, gestire i cambiamenti in atto e non subirli.

Non saremo noi l'organizzazione sindacale che si ritira, che guarda da dietro le spalle, che si compiace degli altrui fallimenti invece delle acquisizioni che si possono fare. Nessuno ci regalerà niente, i diritti vanno conquistati ogni volta come se fosse la prima volta. Se vogliamo scrivere il libro del futuro della nostra categoria dovremo conquistarcelo questo diritto. E non possiamo perdere tempo, non avremo altre occasioni per scriverlo come vogliamo noi quel libro. L'alternativa può solo essere che verrà scritto da altri e a noi verrà lasciato il solo beneficio della lettura.

Non abbiamo scelto noi di essere qui in questo tempo, di essere la generazione che avrà l'onere ed il privilegio di operare in un momento di massima trasformazione del mondo che viviamo, a partire da quello del lavoro. Ma abbiamo l'obbligo morale e generazionale di non fingere che nulla stia cambiando.

Saremo in prima linea, behind the lines, ci prenderemo le nostre responsabilità ed il cambiamento sarà benvenuto.

**E come FABI ci troverà lì, ad aspettarlo.**

---

**Il lavoro deve produrre uomini prima che cose.**

---



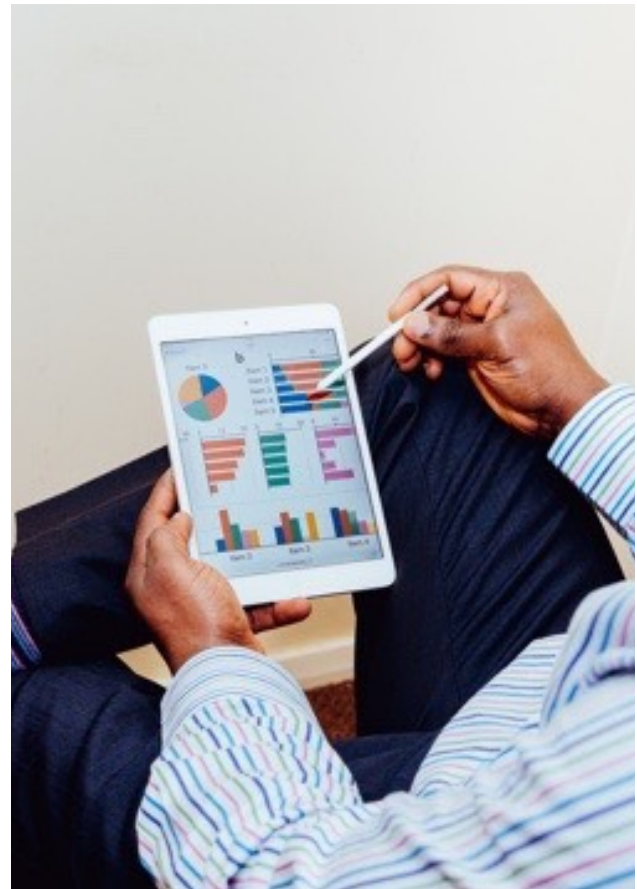
Maurice Zundel

## BANCA DEL TEMPO

Dopo un'analisi relativa a quanto usufruito nel corso del 2016, viene ampliato l'utilizzo anche per la causale relativa alla "Legge 104/91 art. 3 comma 1". Le richieste verranno esaminate dalla struttura aziendale ed eventualmente accettate dopo la verifica della documentazione inviata a supporto dal richiedente.

## VOLONTARIATO

L'adesione a questa iniziativa, a causa delle richieste avvenute non in modo uniforme sul territorio nazionale, porterà ad un aumento delle iniziative sulle piazze dove maggiormente interessate dalle suddette richieste.



## VOLONTARIATO A FAVORE DI COLLEGHI E/O LORO FAMILIARI

L'avvio di questa iniziativa per gli over60 e per i Colleghi in età pensionabile pone diverse problematiche (quali ad esempio: responsabilità personale, abilitazioni, Privacy ecc.) che richiedono un'ulteriore analisi sulla fattibilità.

## LAVORO FLESSIBILE

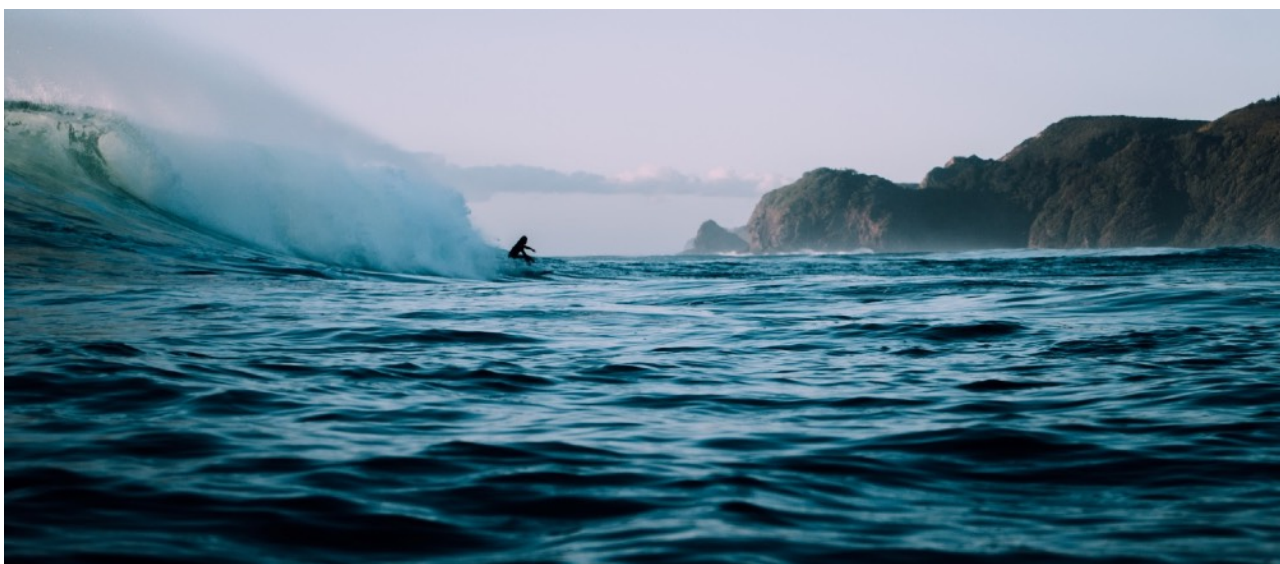
Sul tema del lavoro flessibile, il Comitato proseguirà nei prossimi incontri all'analisi delle possibili attività che possano essere svolte in modalità flessibile per favorire l'estensione in via sperimentale a personale con handicap grave (art 3 comma 3 legge 104/91) o affetto da gravi patologie nonché personale over 60 con certificate necessità personali e/o di salute.



## ASCOLTO STRUTTURATO E COUNSELING PROFESSIONALE

Il counseling professionale è un'attività il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita del cliente, sostenendo i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminazione, offre uno spazio di ascolto e di riflessione, nel quale esplorare difficoltà relative a processi evolutivi, fasi di transizione e stati di crisi e rinforzare capacità di scelta o di cambiamento.

E' un intervento che utilizza varie metodologie mutuare da diversi orientamenti teorici. Si rivolge al singolo, alle famiglie, a gruppi e istituzioni e può essere erogato in vari ambiti, quali privato, sociale, scolastico, sanitario, aziendale. Il Counselor è un professionista che mediante ascolto, sostegno e orientamento aiuta a migliorare le relazioni; accompagna le persone in un percorso di consapevolezza, crescita e cambiamento. Per esercitare la professione di Counselor è richiesto un diploma triennale rilasciato da Scuole di Formazione accreditati da un'Associazione di Categoria. Il Counselor lavora con: persone, coppie, famiglie, gruppi e organizzazioni. E' tenuto al rispetto del codice deontologico e del segreto professionale, all'aggiornamento professionale permanente e al rispetto di precise norme etiche. il Comitato nei prossimi incontri approfondirà le modalità su come far incontrare la domanda e l'offerta sul tema e le iniziative di ascolto nei confronti di "over 60" e "gravi patologie" che lo richiedano.



---

### IL MONDO NON È CHE UNA SCUOLA DI RICERCA

---

Michel de Montaigne

## INTESA SANPAOLO FOR VALUE

### **INTESA SAN PAOLO FOR VALUE: la nuova società del Gruppo che si occuperà dei bisogni “non finanziari” delle Imprese.**

L'obiettivo del progetto, assolutamente unico sul mercato, è formare dei “consulenti” al servizio degli imprenditori che possano coadiuvarli nel far emergere “i bisogni” dell'impresa per creare maggior valore e favorirne lo sviluppo dei ricavi e la presenza sul territorio.

"ISP for Value" avrà quindi una serie di partners specialisti nei vari settori (dal fiscale agli ambiti di digitalizzazione delle imprese) appositamente selezionati sul mercato, per competenza e accessibilità economica, da proporre all'impresa cliente di "ISP for value".

Fornirà informazioni per i vari settori merceologici, formazione, sarà mezzo per l'incontro della domanda e offerta di lavoro agli aderenti al “Club” dei clienti .

La sperimentazione prevede una forte collaborazione e coinvolgimento delle strutture territoriali delle Direzioni regionali: a cascata dai Direttori regionali ai Direttori di Area e di Filiale sino al coinvolgimento dei Gestori Imprese. Tramite questi ultimi vi sarà il primo contatto con la clientela, preventivamente selezionata, al fine di testare la funzionalità del progetto stesso.

Le piazze di partenza del progetto vedranno l'apertura di punti operativi secondo il seguente piano: 2 su Torino città; 2 su Milano Città; 2 nel veneto; 2 in lombardia su Pavia e Lodi;2 su Bologna;1 su Firenze;1 su Roma e 2 su Napoli

## FILIALE ON LINE

Il 15 Febbraio 2017 l'Azienda ha comunicato l'allargamento degli orari di apertura del servizio (dalle 7 del mattino alle 24 in settimana e dalle 9 alle 19 il sabato e la domenica) della Filiale On Line con conseguente creazione di una nuova articolazione oraria in turni per i colleghi dal 1° maggio 2017.

Le Organizzazioni Sindacali nel corso del mese di Marzo hanno organizzato un ciclo di Assemblee del Personale su tutto il Territorio nazionale (che ricordiamo comprende Milano, Torino, Napoli, Bologna, Lecce, Padova, Cagliari e Trapani) per raccogliere segnalazioni, dubbi, criticità e disagi personali dei colleghi che si troveranno a dover affrontare questi importanti cambiamenti.

Il 30 Marzo 2017 a Milano le Organizzazioni Sindacali hanno incontrato l'Azienda in un incontro durante il quale hanno presentato all'Azienda un insieme di precise richieste raccolte nelle assemblee: Necessità di trasparenza del processo alla base della pianificazione dei turni – Verifica dell'Adeguatezza degli organici complessivi – Maggiore attenzione alle richieste di trasferimento in essere – Trovare modalità per alleggerire l'impatto dei turni estremi sui pendolari – Richiesto di uno studio sul Lavoro Flessibile – Richieste in materia di sicurezza – Coinvolgimento della Fol su Banca ITB – Richieste specifiche per le sale di Cagliari e Trapani.

L'Azienda fornirà nelle prossime settimane risposte e osservazioni in merito alle nostre richieste.

Il futuro della nostra Banca passerà inevitabilmente per il continuo sviluppo della Filiale On Line che di conseguenza acquisirà sempre maggiore importanza all'interno del nostro Gruppo

E' quindi necessario un confronto continuo con l'Azienda su tutte le tematiche che interessano e interesseranno la Fol nel prossimo futuro.

## SVILUPPO DELLA DIGITAL BANKING

In poco meno di trent'anni, grazie soprattutto alla rapida diffusione di telefonini "smart", personal computer e soprattutto la nascita e diffusione capillare di internet, la digitalizzazione ha pervaso il mondo che ci circonda ed in modo considerevole il nostro rapporto con il mondo esterno.

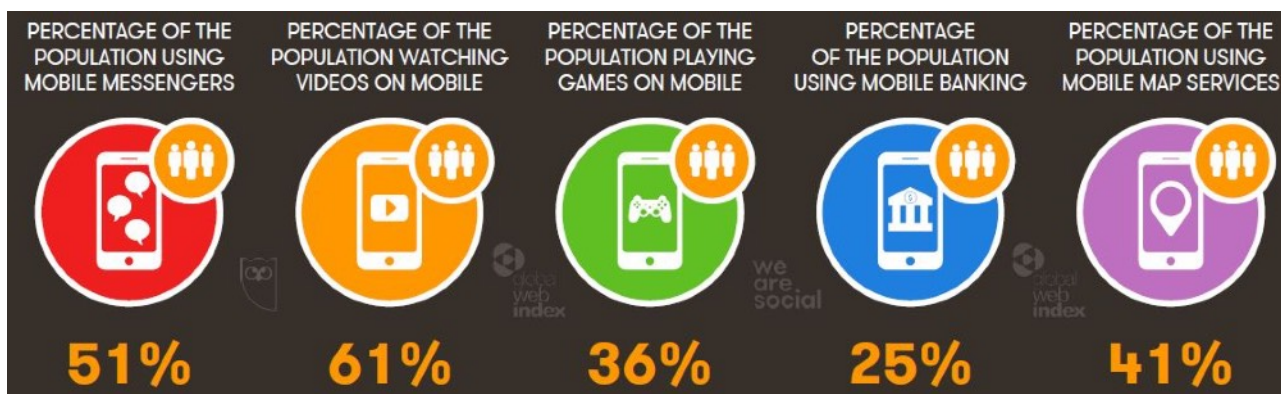
La quarta rivoluzione industriale, o industria 4.0, ha cambiato completamente il nostro modo di comunicare e di utilizzare offerte e servizi.

Solamente in Italia, secondo i dati ufficiali di "Digital in 2017: Southern Europe", We are social, Hootsuite, ci sono 76 milioni di telefonini connessi ad internet per una popolazione di 60 milioni di italiani. Ben più di uno a testa. Di questi, su 31 milioni di accessi ai social media, 28 milioni sono effettuati tramite un cellulare.



Fonte 1: "Digital in 2017: Southern Europe", We are social, Hootsuite

Dell'intero tempo passato a navigare su internet, la maggior parte viene speso a leggere email, usare programmi di messaggistica, consultare mappe online o giocare. Ma anche per utilizzare funzionalità di mobile banking, in maniera sempre più decisa, con un incremento rispetto al 2016 di 4 punti percentuali.



Fonte 2: "Digital in 2017: Southern Europe", We are social, Hootsuite

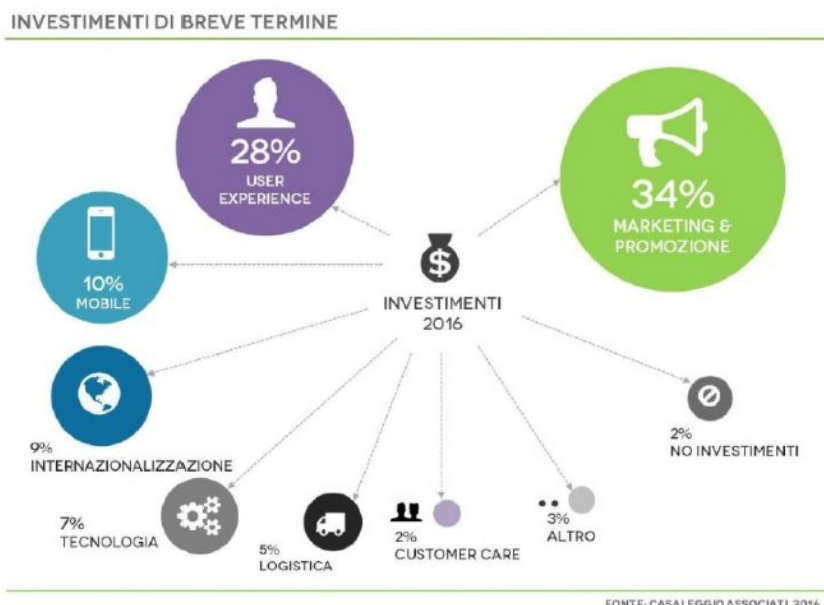
Secondo i dati Istat l'accesso alla rete da parte degli italiani è del 69%, inferiore alla media Europea che si attesta all'81%. Questo ritardo dell'Italia potrebbe essere spiegato in molti modi, a partire da una minore diffusione e maggior costo della banda larga nel nostro paese. Questi dati da un lato evidenziano una minore digitalizzazione rispetto al resto dell'Europa, ma nel contempo in questi numeri si possono evidenziare forti prospettive di crescita del digitale.

I dati Istat 2017 evidenziano un uso diffuso di internet, in modo particolare nella fascia di età tra i 15 ed i 59 anni, con punte del 91% tra i 20 ed i 24 anni. E' importante notare come il fenomeno del web interessi anche i più giovani, tra gli 11 ed i 14 anni, e le persone con più di 65 anni.

Classe di età	usano Internet	tutti i giorni
6-10 anni	48,2	10,6
11-14 anni	82,9	50,6
15-17 anni	91,6	75,3
18-19 anni	93	82,9
20-24 anni	91,3	78,9
25-34 anni	87,1	70,2
35-44 anni	84,3	62,7
45-54 anni	75,1	51,6
55-59 anni	62,7	40,8
60-64 anni	52,2	32
65-74 anni	28,8	15,5
75 anni e più	7,7	3,8

Il 75,8% degli utenti online, circa 22 milioni, ha visitato almeno un sito o applicazione dedicato all'e-commerce, dedicandovi in media 1 ora e 39 minuti [fonte: Audiweb, gennaio 2016].

Sono in aumento costante le attività di marketing e advertising promosse dalle varie aziende verso il cliente, con investimenti sempre più mirati a migliorare i canali digitali, sia web che mobile.





Queste nuove “abitudini” hanno anche radicalmente cambiato li comportamenti tipici della clientela bancaria; il 2015 è stato un anno chiave per il mercato bancario italiano, perché ha registrato il sorpasso della clientela online su quella “tradizionale”.

**Evoluzione attesa in Italia della clientela bancaria (milioni di clienti)**



Fonte: Forrester Research Online Banking Forecast (EU-7)

Secondo uno studio di KPMG – Digital Banking, le banche dovranno orientarsi verso un nuovo modello di servizio e “l’offerta di prodotti e servizi bancari evolverà verso la multicanalità, o più precisamente l’omnicanalità, allo scopo di garantire una maggior capacità di soddisfare i bisogni di una clientela sempre più esigente in termini di qualità del servizio e di rapidità di risposta”.

### Gli elementi della *customer experience* omnicanale



#### Sportelli

Entro il 2020  
riduzione del 30%

- Vendite *face-to-face* e di prodotti/ servizi complessi
- Aree *self-service* evolute
- Risorse specializzate
- Iniziative commerciali combinate con reti distributive non bancarie
- Volto 'umano' della banca
- Presidi per azioni *outdoor*



#### Contact Center

In 10 anni trasformazione  
di ruolo per circa il 40%  
degli operatori 'tradizionali'

- Nuovo ruolo nel contatto con la clientela
- Supporto/integrazione di altri canali
- Integrazione/sinergia con *remote advisor* e gestione *chat*
- Supporto cardine della *retention* cliente
- No banca telefonica
- *Outbound* proattivo



#### ATM

Da erogatori di contanti  
a sportelli automatici

- Estensione dei servizi disponibili
- 'Meno contante' -- 'Meno transazioni'
- Supporto alla distribuzione 'remota'
- Diffusione in aree 'non urbanizzate'
- Supporto nelle operazioni complesse mediante assistente virtuale



#### Digital

70% della transazionalità  
e 50% di vendite

- '*Digital*' al centro della banca
- Ruolo sia verso il cliente sia nella trasformazione interna alla banca
- *Focus mobile*
- Miglioramento continuo dell'esperienza del cliente
- Personalizzazione dei servizi al cliente

Fonte: KPMG

Queste evoluzioni digitali saranno una delle molte sfide che ci troveremo ad affrontare, come lavoratori e come sindacato. Sarà parte del cambiamento che, come un'onda, rischierà di travolgere il mondo del lavoro così come lo conosciamo.

E la Fabi, come ricordato nell'editoriale, sarà qui ad aspettarla, pronta a cogliere le opportunità che questo nuovo mondo digitale saprà offrire. E pronta a difendere i lavoratori dalle inevitabili tempeste che insieme arriveranno.

---

**IL CAMBIAMENTO, CON TUTTI I RISCHI CHE  
COMPORTA, È LA LEGGE DELL'ESISTENZA**

---

Robert Kennedy