



FABI Intesa Sanpaolo - Torino e Provincia



GESTORE REMOTO, FIGLIO DI UN DIO MINORE

Quando l'azienda propone delle innovazioni di qualunque tipo, i colleghi coinvolti devono fare una scelta ben ponderata tra fare un salto nel vuoto sulla fiducia oppure ancorarsi, per quanto possibile, alla propria certezza rifiutando ogni possibile promessa futura.

I colleghi della filiale digitale Remota sono l'emblema di questa realtà.

I pionieri di questa attività si accorsero che qualcosa non funzionava già nel 2018, quando la loro attività fu completamente e volontariamente ignorata dall'azienda perché i quasi 2 anni di prova e il numero limitato di gestori coinvolti, **non erano sufficienti per valutare l'inserimento di un percorso di ruolo specifico** nell'Accordo di II livello.

In seguito, l'azienda iniziò a rendere pubbliche comunicazioni sulla professionalità dei gestori e sull'evoluzione che il servizio, **sempre più utile nel processo di razionalizzazione della rete, avrebbe dovuto perseguire.**

Nel settembre 2019 si iniziarono a delineare profili specifici per i gestori. La loro professionalità doveva essere premiata con portafogli medi di circa 400 clienti e una gestione media di 9/10 appuntamenti al giorno.

Con questa florida prospettiva lavorativa **fu possibile costruire anche per loro dei percorsi professionali equiparando la loro figura professionale**, in tutto e per tutto, a quella dei gestori di filiale.

Ma ad oggi, a fine 2023, come sono andate le cose?

Iniziamo da un dato oggettivo, la " media di contatti della figura professionale" inviata ai colleghi riporta un dato di contatto che, a seconda dei mesi, è tra i 4 e i 6 appuntamenti al giorno e **NON per cattiva volontà e/o disinteresse dei colleghi, che hanno una formazione e valutazioni professionali molto alte.**

Abbiamo fatto una verifica su alcuni dei portafogli assegnati ai colleghi del nostro territorio e quelli con un numero compreso fra gli 80 e i 150 clienti, per mantenere un numero di contatti adeguati di "servizio alla clientela", rischierebbero la denuncia per stalkeraggio, **ma l'alternativa sarebbe l'uscita dal percorso di ruolo dopo anni di lavoro.**

In questo caso, le previsioni aziendali, si sono scontrate con clienti non sempre disponibili ad asseverarsi alle esigenze e ai desideri della Banca.

Abbiamo più volte condiviso con l'azienda il problema oggettivo della povertà dei portafogli e a partire da aprile di quest'anno le Filiali Remote sono state coinvolte in più iniziative di "Ingaggio" sulla clientela, ottenendo un risultato vicino al paradosso: i colleghi più "leggeri" di clienti e quindi quelli che avevano più possibilità e interesse ad impegnarsi nei contatti hanno ottenuto punteggi di Rendicontazione di Servizi alla clientela spesso inferiori al valore medio della figura professionale, perché le chiamate d'ingaggio non hanno valore ai fini del consolidamento di ruolo.

Le agende dei colleghi sono piene di contatti telefonici, che rappresentano il loro investimento per il futuro, alcuni hanno statisticato più di 500 chiamate, con un ritorno positivo (accettazione consapevole del servizio) intorno al 10%.

Sappiamo che le regole sono scritte ma, nell'affrontare la realtà lavorativa dei colleghi, ci troviamo davanti persone che nell'esercizio della loro attività partono svantaggiate e non per loro volontà o carenza.

Il loro lavoro è equiparabile a quello dei colleghi della filiale fisica, la differenza è che a loro manca la materia prima (clienti) per poter avere una crescita professionale ed economica coerente con il sistema, restano quindi figli di un Dio minore.

Torino 27 novembre 2023

Coordinatori Area Torino e Provincia

FABI - Intesa Sanpaolo