



IL GIGANTE DALLA TESTA PICCOLA

Formazione

Le dimensioni che ha ormai assunto la Direzione Filiale Digitale e quelle che assumerà entro la fine del piano d'impresa ci impongono delle riflessioni.

Se fino a ieri FD era in grado di gestire ed organizzarsi al meglio per affrontare i cambiamenti organizzativi dettati dal mercato, oggi la situazione sembra sfuggire di mano.

L'ambizioso progetto di crescita su diversi fronti (Isybank, Fideuram, frodi) ha fatto sì che la formazione, sempre stata un fiore all'occhiello della struttura, oggi sembra andare in affanno.

Il susseguirsi di costanti implementazioni informative e gli assidui cambiamenti dei processi vedono spesso i Gestori in difficoltà a causa della scarsa formazione ricevuta.

A questo si sommano i carichi di lavoro diventati ormai da mesi insostenibili, con ripercussioni sulla salute psico-fisica dei colleghi.

Le 8 giornate di formazione flessibile, previste dall'accordo sindacale, non sono certo sufficienti per ottemperare alla mole di competenze necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro. Sarebbe quindi auspicabile un'adeguata pianificazione aggiuntiva, come avveniva in passato e considerata una "best practice" in tutta la Banca dei Territori!

Gestione permessi

Inoltre, occorre evidenziare come la raffazzonata gestione dei permessi orari e giornalieri in alcuni casi crea forti difformità nelle concessioni: talvolta le valutazioni vengono effettuate dal direttore/coordinatore in turno, talaltre da Control Room.

Troppo spesso ci sono difformità di gestione tra le diverse Filiali/Aree: **a chi spetta questa decisione? Chi dovrebbe valutare l'effettiva urgenza?**

Senza contare che il feedback, positivo o negativo che sia, viene restituito a ridosso della data richiesta, rendendo inconciliabili i tempi di vita e di lavoro...**forse perché qualcuno dimentica che dietro le cuffie ci sono PERSONE!**

Analogo problema si presenta per la concessione di ferie, part time e 6X6, in alcuni casi disattendendo anche la normativa aziendale, probabilmente a causa dell'organico ormai divenuto insufficiente per gli uffici di Control Room, troppo spesso oberati di lavoro. È ormai evidente che per le dimensioni assunte e per le differenze organizzative con gli altri comparti della Banca, la Filiale Digitale necessita con urgenza di una regolamentazione puntuale ed esaustiva, in linea con quanto previsto dal CCNL appena sottoscritto.

Insomma, troppo spesso sembra che abbiamo a che fare con **un gigante dalla testa piccola** ed il rischio che avvertiamo come Fabi è che senza l'apporto di giusti correttivi, uniti ad una costante crescita di dimensioni, le difficoltà possano diventare insormontabili.

Gestione clienti "Persone Giuridiche" Fideuram

Dal 30 ottobre l'Azienda ha dato indicazioni che le chiamate dei clienti Persone Giuridiche Fideuram sono in gestione alle Filiali Digitali Specializzate e che non è previsto l'utilizzo del trasferimento della chiamata ad "aziende retail".

Come Fabi abbiamo immediatamente segnalato che i Gestori Exclusive con skill Fideuram non hanno competenze "aziende retail" e che pertanto sarebbe opportuna adeguata formazione nonché assegnazione di ulteriore skill per poter meglio assistere la clientela Fideuram PG.

Solo dopo il nostro intervento l'Azienda ha dato chiare indicazioni scritte, declinate in precise schede operative, che devono essere seguite per la gestione delle chiamate dei clienti PG Fideuram!

Ad oggi rimane comunque aperto il tema dell'adeguamento ed implementazione delle competenze che dovremo trattare nei prossimi mesi del 2024, anche in considerazione della continua evoluzione legata all'organizzazione del lavoro in Filiale Digitale.

Milano, 11 gennaio 2024

Gruppo FABI Filiale Digitale
Intesa Sanpaolo