

LA “PENISOLA” CHE NON C’E’

Le attuali Filiali Digitali di Lecce nascono nel lontano maggio 2014 dalle ceneri di un Back office, creato nel 2010 tramite un accordo sindacale, volto ad internalizzare lavorazioni provenienti dall'estero.

Nel corso degli anni la struttura ha conosciuto un'evoluzione significativa, trasformandosi dapprima da Contact Unit in Filiale Online e, infine, nell'attuale Filiale Digitale, con la creazione di numerosi uffici di Governance al suo interno (sales support, gestione anomalie, Intelligenza artificiale, ecc.).

Parliamo quindi di una delle Filiali “storiche” (ai tempi erano solo in 4, Milano, Torino, Napoli e appunto Lecce) che ha contribuito a formare quasi tutte le varie filiali nate a macchia d'olio sul territorio nazionale. Questo grazie ad una riconosciuta competenza e professionalità dei colleghi delle FD di Lecce che si sono tramutati ovviamente in grandi risultati conseguiti nel tempo, sia sotto il profilo commerciale sia in relazione agli indicatori di performance (INS, volumetrico...), che hanno visto le Filiali distinguersi positivamente anche oltre il proprio perimetro territoriale.

È importante comprendere che si tratta di Gestori Digitali che svolgono con costante impegno e abnegazione la loro attività da ormai 12 anni, nonostante l'insostenibilità di turni e cuffie. C'è il concreto sospetto che nelle altre Filiali storiche siano rimasti solo gli stessi muri di 12 anni fa; muri che hanno visto avvicendarsi colleghi diversi, con tempi di crescita diversi e con maggiori opportunità di Job rotation.

Per questo, non possiamo non evidenziare come negli ultimi anni sembra che ci si sia dimenticati di noi, facendoci diventare appunto la “Penisola che non c’è”.

Emergono sensibili disparità in termini di opportunità, di sviluppo organizzativo e professionale, anche rispetto alle neonate filiali digitali all'interno della medesima Area Adriatica. A conferma di questo, riscontriamo che, anche i “neoassunti” distaccati della Filiale Digitale di Bari, con sede a Cavallino, hanno avuto percorsi di crescita eccessivamente lenti, rispetto ai colleghi assunti nello stesso periodo ma collocati nella sede principale. Sarà un caso?

Tali criticità sono emerse con chiarezza anche nel corso dell'assemblea del personale del 20 gennaio u.s. Non si tratta unicamente di un diffuso malessere legato alle limitate opportunità di crescita verticale, ma soprattutto di una mancanza di equità nell'applicazione dei meccanismi di job rotation aziendale, che penalizza in modo sistematico le Filiali Digitali di Cavallino.

Questa situazione alimenta un crescente senso di frustrazione e incertezza, in un momento particolarmente delicato caratterizzato dall'imminente avvio del nuovo Piano d'Impresa e dal possibile accordo sindacale su ruoli, percorsi e nuove figure professionali destinate ad



incidere in modo determinante sul modello di Filiale Digitale, considerato pilastro strategico della banca del futuro.

Il timore, ma al tempo stesso l'auspicio, è che anche in questa fase non si ripeta quanto già avvenuto in passato, ovvero che accordi di valore, sottoscritti a livello nazionale, trovino solo parziale applicazione nei contesti territoriali o che le future scelte organizzative ricadano sempre su altre realtà, come accaduto con la costituzione dei nuovi Team commerciali, degli impieghi o con l'istituzione di nuove Filiali Digitali.

Riteniamo invece fondamentale che tali processi rappresentino un'opportunità concreta per valorizzare i colleghi di Cavallino, che contribuiscono, con impegno e senso di responsabilità, allo sviluppo dell'intera Filiale Digitale e a farci ritornare la Penisola che c'era, c'è e ci sarà.

RSA FABI CAVALLINO