Nel segno dei diritti
FISAC CGIL
GRUPPO BPER

Nell'ambito dei progetti del piano industriale del Gruppo Bper 2022-2025 e in virtù delle iniziative già assunte dalla banca, ieri 4 luglio si è tenuto un incontro sindacale in cui è stata ulteriormente presentata l'evoluzione della filiale digitale.

Ricordiamo che il piano industriale prevede il *"rafforzamento dell'offerta digitale sviluppata sulla base delle esigenze della clientela con l'obiettivo di incrementare progressivamente il numero di prodotti venduti con tali modalità dall'attuale <5% a* ***oltre il 40%*** *al 2025"*.

Dal mese di aprile sono state aperte 3 nuove **Filiali On Line** (FOL, gli ex Contact Center) ad Ancona, Brescia e L'Aquila che si aggiungono a quelle già presenti a Torino, Modena, Ravenna, Chieti ed Avellino, mentre le attuali FOL di Sassari e Genova (compresi i distaccamenti di Olgiate Comasco, Riccione e Venezia) verranno chiusi il 21/7 prossimo.
L'attuale organico complessivo delle 8 FOL è di 259 persone: l'obiettivo delle banca è di raggiungere entro il mese di settembre il numero di 323 addetti anche con l'assunzione di colleghi in somministrazione.
L'azienda punta a creare una banca sempre più multicanale, in cui l'offerta digitale si affianca a quella tradizionale. Il progetto presentato prevede una sempre maggiore interazione fra filiali fisiche e filiali digitali; queste ultime oltre a continuare a garantire l'assistenza alla clientela (attività *inbound*) saranno progressivamente coinvolte nell'attività *outbound*: campagne di vendita di prodotti standardizzati che la banca considera di base (prestiti personali, carte di debito e di credito) principalmente a clientela che considerata di massa (segmenti Family e Poe), ma anche a supporto degli altri segmenti (es. Personal/Business PMI).
Ulteriori evoluzioni sono previste per l'attività di investimento, dei mutui e delle polizze auto.
Per supportare tale trasformazione è già stato avviato e si svilupperà nei prossimi mesi un programma di formazione che nelle intenzioni della banca avrà lo scopo di arricchire le competenze del Consulente della FOL che diventerà gestore di relazione della clientela digital.

Negli interventi del sindacato al termine dell'illustrazione abbiamo evidenziato la necessità

- che la ricerca di nuovo personale da adibire alle FOL avvenga tenendo conto della **propensione individuale** a tale attività;
- di prevedere anche all'interno delle FOL **percorsi inquadramentali** che possano rendere 'più attraente' tale lavoro;
- che gli orari di adibizione tengano conto della **conciliazione con le esigenze personali e famigliari**;
- che la formazione sia di quantità e qualità tale da permettere un reale inserimento nel ruolo.

Condividendo le nostre richieste, sul tema degli orari l'azienda ci ha quindi comunicato che è in corso uno studio per verificare la compatibilità degli stessi anche con le esigenze del servizio alla clientela. L'incontro si è concluso con l'impegno ad aggiornamenti successivi man mano che il progetto si evolverà.

Rispetto alle strutture in chiusura dal 21/7 di Sassari e Genova (compresi i distaccamenti di Olgiate Comasco, Riccione e Venezia) abbiamo richiesto:

- indicazioni relative alle future destinazioni e che la banca le indichi quanto prima a coloro per cui tale attività non è stata ancora svolta;
- che sia prevista adeguata formazione per gli inserimenti nei nuovi ruoli.

Abbiamo esposto le nostre perplessità per la scelta di un modello che punta massicciamente a spostare l'offerta commerciale sul piano digitale.
Inoltre non abbiamo avuto risposte convincenti sui criteri di segmentazione della clientela: per fare un esempio, non è chiaro se un anziano con scarsa alfabetizzazione informatica potrà ancora servirsi direttamente della propria banca attraverso i canali tradizionali, oppure troverà *"barriere all'ingresso"* di tipo telematico. Infine abbiamo manifestato tutta la nostra preoccupazione per l'efficienza di un progetto che prevede upgrade importanti, e che viene innestato sopra **una realtà organizzativa e informatica che già nell'attività ordinaria mostra grandi difficoltà**.