



Nelle 8 filiali FOL (Filiali on Line) del Gruppo BPER e nei relativi “distaccamenti” sono attualmente impiegate circa 370 persone: secondo le previsioni del Piano industriale dovrebbero diventare circa 600. Si tratta pertanto di un segmento che diventerà sempre più importante nel gruppo Bper e per il quale è opportuna una conoscenza sempre maggiore da parte di tutte le colleghe e colleghi del Gruppo.

Al riguardo, lo scorso 4 marzo abbiamo incontrato i responsabili del segmento Digital della banca per discutere le criticità delle Filiali on Line. Dall’incontro è emerso un quadro articolato, con impegni precisi da parte aziendale.

Ferie: Abbiamo evidenziato le difficoltà nella pianificazione che tenga conto dei limiti percentuali, rispetto all’organico completo, indicati dalla banca. L’Azienda ha spiegato di aver introdotto una programmazione anticipata per ottimizzare i costi, riducendo il personale esterno, ma si è impegnata a conciliare meglio le esigenze organizzative con quelle dei dipendenti.

Mansioni operative: Uno dei principali problemi segnalati è la gestione simultanea di più chat autenticate, con tempi di risposta necessariamente prolungati e disconnessioni frequenti. L’obiettivo di raggiungimento del 50% delle interazioni con la prosecuzione dell’utilizzo dell’IA (Copilot) per automatizzare in parte le chat dovrebbe contribuire, nelle intenzioni aziendali, se non a risolvere a limitare il fenomeno. È stata inoltre confermata la rotazione tra chat e telefono, richiesta dai dipendenti di alcune FOL per ridurre la monotonia, lasciando aperta la possibilità di valutare soluzioni alternative proposte dai lavoratori.

Applicativi digitali: la lentezza e la complessità (4-5 strumenti per operazione) sono state confermate. Sono attivi 3 “cantieri” operativi e un Ufficio dedicato, che lavorerà per snellire i processi e risolvere le inefficienze tecniche entro i prossimi mesi.

Formazione (Self Learning): la mancanza di aggiornamenti all’inizio del turno (in particolare il lunedì) e l’allungamento dei tempi di interazione con i clienti verranno mitigati da una nuova piattaforma di Knowledge Base avente il fine di standardizzare la formazione e ridurre le interpretazioni soggettive.

Tempi di lavoro e flessibilità orarie: restano un nodo critico. I 30 secondi tra una chiamata e l’altra sono insufficienti per compilare gli esiti, ma anche semplicemente per rifiatare e riprendere la concentrazione, così come è irrealizzabile l’“obbligo” di fare proposte commerciali ad ogni contatto. L’Azienda, anche in questo caso, ha annunciato di voler sostituire parte delle attività di compilazione con soluzioni IA. La concessione di flessibilità orarie (riduzione pausa pranzo) rimane temporaneamente sospesa in ragione di esigenze tecnico

organizzative aziendali, il cui presidio sarà oggetto di aggiornamento.

Abilitazioni IVASS: l'Azienda si è impegnata a garantire corsi di formazione rigorosi e verifiche periodiche, in linea con le normative, per evitare sollecitazioni assicurative senza le giuste competenze.

Investimenti: Una parte importante degli investimenti previsti nel settore Digital del Piano industriale sarà dedicata al segmento FOL con focus su automazione, vendita a distanza, ristrutturazioni (come per le sedi di Ancona e Avellino) valutando nel contempo l'apertura di nuovi hub operativi (tra i quali una struttura dedicata ai mutui in previsione per maggio 2025 indicativamente sulle piazze di Roma, Milano, Bergamo).

Clima lavorativo: il malessere legato a ritmi sostenuti e cambiamenti improvvisi di priorità sarà monitorato a monte attraverso i dati CRM, evitando richieste quotidiane. I responsabili presenti all'incontro hanno assicurato trasparenza con un comunicato interno alle strutture.

In conclusione, l'Azienda ha confermato il potenziamento delle strutture attraverso l'adibizione di 100 nuove risorse nel 2025 ed un piano strutturale per migliorare efficienza e benessere delle risorse interessate.

Abbiamo richiesto aggiornamenti costanti sull'implementazione degli impegni, sottolineando l'importanza strategica di questi temi per il futuro del lavoro nelle FOL.

L'approccio aziendale appare fortemente orientato all'innovazione tecnologica, cercando un equilibrio tra ottimizzazione dei costi, servizio alla clientela ed esigenze del personale, con l'obiettivo di trasformare le criticità in opportunità di crescita condivisa. A nostro avviso permane una netta diversità di impostazione in ordine alle ritmiche del lavoro ed alla funzione che hanno le pause nell'operatività. Come sempre, i contributi, gli aggiornamenti e le osservazioni di colleghe e colleghi potranno permetterci di presidiare al meglio questo comparto, come detto, sempre più strategico.

5 marzo 2025

Fisac/Cgil Gruppo Bper