

Il fenomeno delle uscite è sempre più evidente. L'azienda continua a negarlo.

In occasione dell'ultimo incontro con la Direzione dell'Area Torino, tenutosi circa un mese fa, come FISAC abbiamo dedicato ampio spazio alla situazione dei Global Advisor, partendo da un dato che riteniamo ormai non più eludibile: il tasso di abbandono di queste colleghe e questi colleghi è molto rilevante ed è in costante crescita.

Abbiamo provato a chiedere alla Direzione di partire almeno dai fatti, nella speranza di poter condividere una fotografia della situazione.

I FATTI SONO SOTTO GLI OCCHI DI TUTTI

Sono sempre più numerosi gli stagisti che interrompono il percorso prima della sua conclusione, quelli che, pur completandolo, non superano l'esame, quelli che lo superano ma non vengono successivamente chiamati dall'Azienda e, infine, quelli che, pur ricevendo una proposta di assunzione, decidono di non accettarla.

Sono in aumento anche i Global Advisor che recedono dal Contratto di Agenzia, mantenendo esclusivamente il rapporto a Part Time. Ed è in forte crescita il numero di GA che lasciano completamente l'Azienda, per completare il proprio percorso universitario o post-universitario oppure per intraprendere nuove esperienze professionali, sempre più spesso presso altre realtà bancarie e assicurative, quindi anche in diretta concorrenza con Intesa Sanpaolo.

Di fronte a tutto questo, sarebbe ragionevole interrogarsi sulle cause e sulle conseguenze.

MA QUALCUNO CONTINUA A DIRE CHE “NON È UN PROBLEMA”

Le conseguenze sono invece evidenti e riguardano direttamente l'Azienda:

- costi economici diretti, legati ai rimborsi corrisposti agli stagisti che non arrivano all'assunzione;
- costi economici diretti, derivanti dall'avvio di attività concorrenti da parte di personale formato e proveniente da ISP;
- costi indiretti, per la perdita di professionalità costruite attraverso formazione, affiancamento e investimenti che vengono dispersi in tempi brevi;
- costi organizzativi, determinati dalla necessità di gestire e pianificare l'attività di un numero crescente di colleghi con il solo Part Time verticale di due giorni;
- costi in termini di tempo e impegno, sostenuti dai colleghi che si dedicano alla formazione e all'affiancamento di stagisti e neoassunti che poi non completano il percorso o si dimettono poco dopo;
- costi sul futuro della formazione, perché il continuo fallimento dei percorsi rischia di rendere sempre più difficile coinvolgere i colleghi nelle attività di affiancamento dei nuovi stagisti e GA, alimentando una spirale negativa;
- costi in termini di immagine e rapporto con la clientela, che si trova ad essere affidata a un consulente presentato come riferimento stabile e che, dopo poco tempo, si ritrova nuovamente senza il proprio interlocutore.

Eppure, nell'ultimo incontro, la Direzione di Area si è rifiutata persino di prendere atto dei numeri e dei fatti, arrivando ad affermare che le uscite non rappresenterebbero un problema e sarebbero sostanzialmente allineate alle aspettative aziendali.

NEGARE L'EVIDENZA NON È UNA STRATEGIA

Chissà se anche oggi, o a settembre, la Direzione vorrà continuare a sostenere questa posizione.

Ci chiediamo se quello che finora è stato coraggio nel negare l'evidenza non rischi di trasformarsi in vera e propria temerarietà, se non si inizierà finalmente ad affrontare il problema per quello che è. Perché il punto non è semplicemente quanti GA escono. Il punto è perché escono.

E le cause sono molteplici: dall'evidente inadeguatezza di alcuni meccanismi di recruiting, alle carenze nel percorso di accompagnamento e inserimento nel ruolo, fino ai limiti intrinseci di una figura professionale che, se non viene messa nelle condizioni di svilupparsi e di ottenere una prospettiva economicamente e professionalmente soddisfacente, rischia inevitabilmente di perdere attrattività.

LE SOLUZIONI ESISTONO. SERVE LA VOLONTÀ DI AFFRONTARLE.

Alcune questioni sono di carattere generale e possono trovare una soluzione adeguata soltanto attraverso una vera contrattazione di Gruppo sui Global Advisor, come la FISAC chiede ormai da anni.

Ma molte altre possono e devono essere affrontate anche a livello locale, a partire da:

- maggiore consapevolezza delle Direzioni rispetto al proprio ruolo, che deve essere orientato all'inserimento e alla crescita professionale nel lungo periodo e non limitarsi alla valutazione nell'immediato degli stagisti affidati;
- un affiancamento costruttivo dei GA neoassunti, soprattutto nella delicata fase di portafogliazione;
- attenzione alle esigenze individuali e maggiore flessibilità, anche nel medio-lungo periodo, per consentire ai colleghi di completare i propri percorsi formativi e universitari;
- un adeguato supporto formativo e informativo da parte dei Direttori di Area Consulenti Finanziari, che non può essere sostituito da un monitoraggio asfissiante dei risultati. Chi opera con un contratto di Agenzia, pur essendo tenuto ai risultati, mantiene i livelli di autonomia gestionale e organizzativa propri della natura del rapporto;
- criteri oggettivi, trasparenti e verificabili nella gestione delle richieste dei GA, senza favoritismi o disparità di trattamento, anche su temi importanti come l'integrazione dei portafogli e, in particolare, i ricongiungimenti familiari.

IL CLIMA DI FIDUCIA È LA PRIMA CONDIZIONE PER RIPARTIRE

Abbiamo ricordato all'Azienda che problemi di questa natura non si risolvono con la negazione, ma ricostruendo un clima di fiducia reciproca e di vera collaborazione.

Una comunità professionale funziona quando chi ha responsabilità sa esercitare il proprio ruolo attraverso ascolto, disponibilità, confronto e supporto, mettendo le persone nelle condizioni di poter crescere e lavorare con prospettive concrete.

Purtroppo, la rigorosa politica di negazione della realtà adottata dai diversi responsabili di Area fino a oggi non rappresenta certo un buon viatico.

Ma se è vero che, qualche volta, la notte porta consiglio, speriamo che anche l'estate possa portarne qualcuno. A settembre verificheremo se, oltre alle dichiarazioni, saranno cambiate anche le azioni concrete dell'Azienda.

Perché, sui Global Advisor, non c'è più tempo da perdere. La realtà non si nega, si affronta. E si cambia.