

Venerdì 12 maggio le OO.SS di Firenze sono state convocate dal Dir. Giacometti, responsabile Area Digital e Physical Banking, per l'illustrazione del progetto pilota di banca futura avviato con la ristrutturazione della Agenzia n. 30 di Firenze di Via Sasseti e che a breve coinvolgerà altre 19 filiali in Italia, in attesa di essere valutata ed eventualmente estesa a tutta la banca.

Il Dir. Giacometti ha illustrato il piano organizzativo della Banca che, partendo dal presupposto che le transazioni on line sono solamente il 20% del totale, implementerà tale attività spostando l'operatività "dall'uomo alla macchina".

Abbiamo fatto presente che l'operatività del sistema "Digital Banking" è costellata di problemi: il ritardato ammodernamento delle dotazioni tecnologiche, l'uso del cash in per tutta l'operatività "con materialità" da parte dei clienti. Inoltre per le operazioni a basso valore aggiunto, poiché i clienti avranno a disposizione dei tablet in filiale (l'interfaccia appare piuttosto caotica ed alquanto dispersiva rispetto alla schematicità del precedente Paskey), l'uso dei nuovi canali dovrà essere agevolato da colleghi che si dedicheranno prevalentemente a questa attività.

La riportafogliatura della clientela seguendo il criterio definito "cost to serve", ossia di valore generato dal cliente, ha comportato il passaggio di numerose posizioni da valore a premium con la conseguente riconversione professionale dei colleghi alla nuova realtà operativa e la riduzione nei numeri della "nuova" linea valore lasciata in questa fase senza istruzioni organizzative.

Abbiamo sottolineato che, nonostante l'ammodernamento delle filiali e del servizio offerto alla clientela sia certamente auspicabile, questo progetto come altri in precedenza è stato calato sulla realtà di una rete cronicamente in emergenza di organici, e già oberata da una mole pesantissima di adempimenti (successioni, gestione del credito, PEF con inserimento e scansione del corredo documentale, antiriciclaggio, lavorazione delle campagne e -ovviamente- raggiungimento dei budget).

Davanti a queste comunicazioni non si possono fare salti di gioia soprattutto perché manca ancora un piano industriale credibile ed articolato e certe iniziative inducono a pensare che si navighi a vista.

Occorre una sperimentazione di più ampio respiro e di più lunga durata per poter valutare l'impatto che una simile innovazione potrà avere sulla clientela.

Verificheremo quanto concordato e la sostenibilità dell'operazione, e ci confronteremo in un prossimo incontro col dir. Giacometti, che avverrà tra un mese.

Firenze 16 Maggio 2017

RR.SS.AA.

Photo by [©Akhilesh](#) 