



Fideuram

www.fisac-fideuram.net

info@fisac-fideuram.net

Contagio? Decisioni, non scenografie

“Ciascuno di noi può fare molto” giustamente ha detto Angela Merkel – rivolgendosi a tutti ed ognuno - nel suo recente appello a fare maggior sforzi per contenere il diffondersi del contagio da coronavirus. Sia nel contesto nazionale che estero gli appelli sono univoci.

E in azienda? In banca? Come si va a calare la necessità di “fare molto” in banca? E soprattutto sul processo commerciale, di relazione con cliente, di vendita in banca? Nella nostra banca? Se aziendalmente si dice che con la crisi sanitaria “abbiamo avuto un’occasione unica di comprendere quanto possiamo fare”, occorre essere conseguenti.

È necessario fare un ragionamento (magari anche scomodo) sul processo di relazione col cliente e vendita in banca. Su quello che generalmente viene considerato un tutt’uno indistinto e invece è – soprattutto in Fideuram - una realtà disomogenea, contraddittoria e molto articolata.

Non è sufficiente – nel contesto attuale e dei mesi a venire, vista l’esperienza già passata - suggerire di utilizzare i servizi online e di rivolgersi comunque al private banker. E verso i private banker pubblicizzare le evoluzioni dei canali digitali. Non basta.

A nostro modo di vedere, Fideuram deve dotarsi di un protocollo operativo di regolamentazione che indichi esattamente al cliente ed al private banker quello che può e deve fare. E quello che non si deve fare.

In altri settori le aziende leader hanno elaborato modelli operativi ad hoc, specifici della loro realtà commerciale, coinvolgendo esperti virologi, per garantire il massimo rispetto del distanziamento fisico e di tutte le *best practice* raccomandate dalle principali istituzioni sanitarie italiane e internazionali.

Per dare massima e tangibile priorità alla salute e alla sicurezza del personale, dei collaboratori e dei clienti, anche in Fideuram occorre andare oltre l’applicazione delle norme di legge e delle misure generali del Gruppo ISP, essendo i nostri spazi di lavoro ed il nostro modello di servizio del tutto peculiari, altamente ibridi.

Occorre che l'esperienza ed il servizio che si vogliono e si pubblicizzano sempre come "distintivi" tali siano anche rispetto all'obiettivo di implementare la massima sicurezza.

Assicurando ad esempio comunicazioni pur rispettose delle privacy individuali ma tempestive e chiare – piuttosto che costringere alla disinformazione ed al passaparola – sui casi di sospetta o accertata positività, e delle conseguenti azioni di sanificazione, controllo e prevenzione intraprese dove e quando.

Definendo e strutturando le modalità di accesso a filiali e sportelli, garantendo la massima tutela ai dipendenti a contatto con la clientela, evitando ad esempio che private banker e clienti facenti capo ad uno sportello o filiale chiusa per sanificazione vadano a rivolgersi ad altra filiale o sportello senza preventiva autorizzazione degli organi preposti ...

Mettendo mano all'organico... la giusta assenza dei colleghi a rischio o costretti alla quarantena, viene scaricata su altri...

Eccetera, eccetera... non può bastare insomma la notizia, rimbalzata dai centri decisionali a livello Gruppo ISP, che arriveranno finalmente i separatori in plexiglass allo sportello, peraltro senza certezze sull'effettiva copertura di tutte le postazioni in tempi certi.

Occorre fare di più, come dicevamo all'inizio il processo di vendita è una realtà disomogenea. E tale si è inesorabilmente rivelata anche rispetto all'applicazione delle misure di prevenzione e cautela sanitaria.

Se siamo tutti colleghi non vuol dire che facciamo tutti lo stesso lavoro.

Al management chiediamo di dare risposta ai problemi che abbiamo sinteticamente descritto in questo comunicato, problemi con cui quotidianamente si confrontano i nostri colleghi della rete bancaria Fideuram, ma anche in Intesa SanPaolo Private Banking.

Ai colleghi diciamo, non appena qualcosa non vi torna, qualcosa va storto, chiamate il vostro sindacalista e confrontatevi con lui.