



Fideuram  
[www.fisac-fideuram.net](http://www.fisac-fideuram.net)  
[info@fisac-fideuram.net](mailto:info@fisac-fideuram.net)

# **SPORTELLI FIDEURAM** ***chi affronta i problemi?***

La rete bancaria Fideuram è stata pensata e configurata anni fa in modo peculiare, sostanzialmente come una serie di “punti erogazione” di prossimità, finalizzati all’incasso valori, all’operatività su c/c, ecc... per facilitare i clienti che si recavano dai promotori a firmare i contratti.

Negli anni, pur adottando la nomenclatura classica degli “sportelli”, essa è **diventata una struttura assai sollecitata e coinvolta dal punto di vista commerciale, sia verso i clienti che verso i pb.** L’impianto però è rimasto sostanzialmente lo stesso, a livello logistico, organizzativo, gestionale, di organico, di inquadramenti.

Molte iniziative commerciali ed operative si sono susseguite, dall’acquisizione di nuove reti di promozione finanziaria, al decentramento di attività come tecnica di soddisfacimento dei desiderata dei promotori, alla logistica, ai supporti operativi, alla modifica dei presidi di sicurezza fisica. Il tutto dando per assunto il fatto che i lavoratori si sarebbero via via adeguati, rimboccati le maniche, che avrebbero garantito professionalità e impegno, che nulla ci fosse sostanzialmente da valutare, migliorare, incrementare.

La realtà è però ben diversa....

## **TROPPI PROBLEMI IRRISOLTI**

**L’organico non si è evoluto, si è addirittura ridotto.** Questa ristrettezza di personale, unitamente ai volumi crescenti di operatività ed alla complessità aumentata delle pratiche che vengono gestite, genera lavoro supplementare (non sempre retribuito), stress, difficoltà e problemi con le direzioni di filiale nel fruire di permessi e concordare la fruizione di ferie, ex-festività ecc..., rischi di errore, problemi nel servizio alla clientela, solleciti e polemiche da parte dei promotori.

Il tanto declamato progetto “cashless” non sortisce gli effetti raccontati nelle occasioni ufficiali, la clientela continua a recarsi agli sportelli anche per prelevare danaro. Le direzioni di filiale inviano continuamente elenchi con sempre più clienti autorizzati al prelievo e le deroghe ormai sono all’ordine del giorno. Senza considerare il rischio che corrono i colleghi quando devono spostarsi fuori dallo sportello portandosi appresso il contante da consegnare “discretamente” ai richiedenti, all’interno di salottini presenti nelle agenzie.

Questa situazione è paradossale, visto che con questa motivazione del cashless si prosegue a decentrare attività, nell’ottica di compensare il malumore dei promotori rispetto alla riduzione, o vera e propria eliminazione in vari punti, del servizio di cassa.

Alcune attività tradizionali di sportello si sono certamente ridotte, anche in relazione all’operatività self della clientela sui bancomat evoluti (che qualcuno comunque deve frequentemente svuotare e ricaricare di contante), ma si tratta di **operazioni standardizzate e semplici che sono state sostituite da operazioni non standardizzate, complesse, di lunga durata.** Altre operazioni sono comunque sempre numerose e quotidiane, come l’apertura conti correnti.

Le pratiche di fido, da tempo lavorate agli sportelli, sono numerose e complesse, richiedono concentrazione, su importi che possono raggiungere cifre assai rilevanti. Al riguardo i corsi di

formazioni sono stati evanescenti. La materia è complessa, quasi sempre il fido che si lavora è diverso dal precedente, occorre scambiare consigli tra colleghi e chiedere assistenza telefonica, con conseguente allungamento dei tempi. **Ma ai promotori si promettono tempi rapidi e certi...**

Attività complesse, come i crediti, necessitano di personale dedicato che però non può essere semplicemente sottratto agli sportelli. A pochi è riconosciuta (per elargizione unilaterale) la seniority dello specialista, ma in molti casi non è neanche sufficiente viste le responsabilità e i ruoli esercitati.

Il decentramento dell'attività di apertura dei conti societari, e la prossima apertura dei crediti alle società va ad aggiungersi a quanto sopra descritto. Si prevedono competenze nell'analisi dei documenti societari, che verrà delegata allo sportello, con una formazione quantomeno sommaria. Per i conti societari occorre addentrarsi nello statuto delle società richiedenti credito per assegnare ai componenti della stessa i corretti poteri circa il rapporto con la banca. Per i crediti si passerà direttamente alle analisi dei bilanci.

Questo si aggiunge a tutto l'indotto delle politiche di reclutamento, delle iniziative commerciali, degli adempimenti e scadenze varie che generano pratiche e lavorazioni che vengono sempre lavorate appunto dallo sportello.

**Il numero dei promotori gestiti dal singolo sportello non è mai stato reso noto** dalla Banca, mentre proprio su questo significativo indicatore della complessità del punto d'erogazione del servizio occorre avviare il confronto. L'operatività al riguardo è cresciuta negli anni, ma di questo la Banca non ha voluto discutere in nessuna sede di confronto sindacale.

## **COSA OCCORRE**

Le iniziative commerciali devono essere valutate e discusse in termini di impatto sugli organici. Occorre risolvere l'operatività legata a temi come l'antiriciclaggio, per il quale va inserito stabilmente l'organico bancario previsto e dichiarato. Gli sportelli vanno reintegrati del personale che passa all'hub crediti. Vista la necessità di organico in Fideuram ove occorre erogare un servizio sempre più tempestivo, sempre più ricco, **si deve tornare ad assumere**. In subordine si introduca personale dalla Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, anche con job posting.

E' necessario **rivedere al rialzo le seniority**, salvaguardare **le indennità di ruolo** e prevederne di nuove ove presenti nuove figure professionali, reintrodurre percorsi di sviluppo professionale e **inquadramenti**.

Occorre **una struttura dedicata alla formazione in rete bancaria**, che elabori contenuti formativi, li predisponga e li eroghi fisicamente sul territorio. Ogni modifica al modello di servizio, ogni operatività che cambia, così come viene rappresentata ai promotori finanziari per quello che compete loro, va rappresentata anche ai lavoratori negli sportelli.

Occorre **recuperare gli incontri sindacali periodici dedicati alla rete Fideuram**. E' stato formalizzato da mesi dall'azienda un nuovo modello di servizio, con nuove figure professionali, con spostamenti di personale, con impatti sulle indennità riconosciute a chi è stato chiamato a far parte degli "hub crediti" (quanti attivati? quando? dove?) senza alcun confronto sindacale, pur promesso in molte occasioni, e poi chiesto e sollecitato formalmente dal sindacato. **La politica delle "mani libere", senza confronto, è miope. Il servizio da erogare a clienti e promotori non ne guadagna.**