



Direzione Impact ex Banca prossima - Torino e Provincia

EX BANCA PROSSIMA: (NON) SI PARLA DEL CONFERIMENTO

Tante volte ci è stato detto che non bisognava più nominare il Conferimento del 2014 e le criticità di quei giorni (giorni?) perché l'importante è andare avanti ed impostare le relazioni su opportunità e scenari futuri.

Dal 24 maggio 2019 invece, con la fusione per incorporazione della nostra banca in Capogruppo, siamo costretti a guardare in faccia i problemi causati proprio dagli schedari dei clienti conferiti nel 2014.

A distanza di quattro anni e mezzo, in cui siamo anche stati piloti della nuova procedura anagrafica nag00, il riutilizzo delle procedure preesistenti (afn1) ha portato conflitti tali da non ritrovare gli stessi aggiornamenti svolti nel corso di questi ultimi anni creando pertanto rischi operativi e procedurali importanti cui si tampona aprendo ticket su ticket... e nel frattempo è cambiata anche la piattaforma help desk.

Si sono perse deleghe e legali rappresentanti, solo per citarne alcuni.

Proprio su quest'ultimo tema sono emerse una serie di criticità operative in seguito all'attività di contingency relativa all'aggiornamento dei titolari effettivi dei clienti PG e la mancata o incompleta implementazione dei dati aggiornati, di cui chiediamo la pronta sistemazione centralizzata da parte delle strutture competenti.

Ribadiamo la nostra perplessità già enunciata in fase di sottoscrizione dell'accordo di fusione: le nostre istanze di riconoscimento e salvaguardia della nostra specializzazione nel Terzo Settore (a partire dagli indicatori su cui siamo valutati in Upper e Teti) e la mancanza di un modello di servizio chiaro restano quesiti senza risposte.

E vogliamo non citare i malumori dei nostri clienti che nel periodo della migrazione hanno abbandonato anche la modalità di accesso alla banca On Line?

Facciamo presente a chi ha sottovalutato noi e i nostri clienti, che il "bretellaggio" tanto annunciato non sta trovando piena realizzazione, per il fatto che qualche istituto di credito ha provveduto alla cancellazione dei nostri vecchi riferimenti e questo sta comportando anche dei danni economici ai clienti.

A questo segnaliamo che se da un lato sono ricomparse attività di sensibilizzazione dei clienti verso prodotti finanziari, dall'altro siamo coinvolti dalle uscite di colleghi per esodi e pensionamenti, non compensate da nuove assunzioni, che lasciano scoperti numerosi portafogli oltre che filiali prive di gestori o assistenti.

Un altro tema organizzativo opinabile è l'obbligatorietà delle ferie nel mese di agosto e i dubbi non possono che essere confermati dallo scarso livello di assistenza che il cliente riceve quando la filiale è chiusa.

In una banca che finanzia l'economia sociale non è possibile che non siano definite le facoltà di delibera del credito e prevenire i conseguenti rallentamenti operativi che lasciano i colleghi nell'incertezza ed i clienti ai margini delle tempistiche dettate da Patti Chiari.

È importante, mai come ora, che l'azienda si renda conto delle nostre peculiarità di specialisti del terzo settore e che risolva con responsabilità le varie problematiche esterne ed interne create per non aver saputo pianificare ed ascoltare chi del Terzo Settore ne ha fatto una missione, un mestiere e non ultimo un business.

E' priorità che quanto sopra venga chiarito e risolto prima della prossima portafogliazione dei clienti non conferiti. Vi chiediamo pertanto di valutare se il modello esistente di servizio della clientela sia in grado di supportare ulteriori carichi e di garantire ai nuovi clienti, persone fisiche e giuridiche, il livello di servizio ricevuto fino ad oggi.

Infine, ribadiamo a tutti i colleghi di seguire strettamente la vigente normativa in termini di privacy, di operatività in sede e fuori sede, e invitiamo l'azienda ad una seria riflessione più strutturata circa la nostra divisione, in tutti i suoi ambiti, al fine di poter conoscere finalmente le soluzioni che ci permettano di essere più presenti e performanti come Divisione del Terzo Settore.

Torino, 02 luglio 2019

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Direzione Regionale Impact ex Banca Prossima – Torino e Provincia