

INCONTRO CON BANCA DEI TERRITORI SU EVOLUZIONE MODELLO DI SERVIZIO DELLA RETE FILIALI

Giovedì 29 maggio si è tenuto un incontro con l'Azienda in merito all'evoluzione del servizio di cassa, Banca Estesa, attività di Mutui, sperimentazione Bravofly.

ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO DI CASSA

L'Azienda prevede di accentrare nelle filiali più grandi e più strutturate l'operatività di cassa con orario esteso, per ampliare il tempo dedicato all'attività commerciale e al contatto di clienti cross-selling, attraverso la diffusione di:

- filiali con attività di cassa solo fino alle ore 13.00;
- filiali 100x100 commerciale senza attività di cassa e con servizio automatizzato ATM/MTA.

Il 7 luglio partirà la fase pilota del progetto che riguarderà 149 filiali in 2 Aree:

- Area Torino e Provincia
 - 8 filiali 100x100 commerciale,
 - 66 filiali con attività di cassa fino alle 13.00, di cui 8 filiali flexi di ridotte dimensioni per le quali l'orario di apertura rimane 8.05-20.00.
- Area Milano Provincia
 - 3 filiali 100x100 commerciale,
 - 72 filiali con attività di cassa fino alle 13.00.

Questo primo avvio servirà per valutare l'impatto sulla clientela e gli interventi necessari per far fronte alle situazioni straordinarie (ad es. scadenze fiscali), prima dell'estensione alle altre aree, prevedibilmente dopo l'estate.

L'avvio di Banca Estesa aveva evidenziato la contraddizione tra le ambizioni di sviluppo commerciale e la difficoltà di garantire un adeguato servizio di cassa per un nastro orario troppo dilatato, soprattutto nelle filiali con un numero di Assistenti alla Clientela insufficienti a coprire tutti i turni.

Noi abbiamo ripetutamente denunciato questa stortura: la nuova articolazione dell'apertura di cassa è una prima concreta e positiva risposta alle nostre istanze.

Abbiamo richiesto una verifica concreta del funzionamento del nuovo servizio in queste filiali, oltre a prevedere la formazione per gli assistenti alla clientela che andranno a svolgere anche attività commerciale.

Abbiamo inoltre richiesto che questa diversa articolazione di orario di cassa sia anche utilizzata per dare risposta alle esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori, a partire dal part time, coinvolgendo le filiali limitrofe: ogni forma di flessibilità di orario, se gestita correttamente, può essere occasione di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro.

BANCA ESTESA

L'Azienda ha finalmente fornito alcuni primi dati sull'andamento delle filiali flexi.

Nel raffronto del primo trimestre 2014 rispetto al 2012, dai dati aziendali emergono segnali positivi nel numero dei contatti e incontri medi giornalieri, nonché per quanto riguarda la valorizzazione economica dei "successi".

Secondo il flusso dei dati registrati nel periodo da giugno 2013 a marzo 2014, il 20% dei contatti e il 19% degli incontri è avvenuto nelle fasce orarie serali e al sabato, mentre non è ancora disponibile il dato dei “successi” suddiviso per fasce orarie in quanto la procedura di rilevazione è stata implementata solo recentemente.

Anche gli indicatori di cross-selling e di nuova clientela acquisita hanno un andamento migliore nelle filiali flexi rispetto alle altre filiali.

Abbiamo segnalato come questi dati, pur muovendosi nella giusta direzione di misurazione di efficacia della diversa articolazione di orario, non consentono ancora una complessiva valutazione di Banca Estesa e abbiamo richiesto dati maggiormente disaggregati per orario, in particolare per le fasce serali, e per territorio.

Abbiamo evidenziato come i dati relativi ai “contatti” rischiano di essere deformati dall’abitudine di registrazione in ABC “in ritardo” sulla loro effettiva attuazione e abbiamo richiesto i dati dei “successi” per fasce orarie, che sono indispensabili per misurare l’efficacia economica dell’orario esteso.

L’azienda ha anche preannunciato la partenza di circa 15 filiali flexi a settembre/ottobre.

Durante l’incontro abbiamo richiesto la chiusura delle filiali flexi nei giorni di sabato 16 agosto e 27 dicembre: l’apertura al sabato in analoghe situazioni avvenuta l’anno scorso si è dimostrata di scarsissima utilità operativa e di enorme disagio per i colleghi coinvolti.

MUTUI

A giugno parte una fase Pilota sulla Direzione Regionale Piemonte in merito ai nuovi processi per la concessione di mutui a privati.

Per le filiali autonome, che saranno altresì aumentate rispetto alle attuali, tutte le fasi del processo di erogazione del mutuo saranno gestite in filiale, mentre la fase post-erogazione e di gestione amministrativa delle pratiche viene accentrata nei Back Office.

Le filiali non autonome saranno supportate dalle Direzioni regionali in alcune fasi del processo (verifica tecnica e fasi post delibera); i colleghi dei Back Office effettueranno la fase post-erogazione e di gestione amministrativa delle pratiche, oltre ad essere comunque di supporto alle filiali stesse.

SPERIMENTAZIONE CON BRAVOFLY VOLAGRATIS

Parte settimana prossima per due mesi (inizio il 3/6 e conclusione il 2/8) la sperimentazione di uno spazio dedicato promozionale in 11 filiali di Milano e 3 di Milano Provincia, con la presenza di un dipendente del tour operator Volagratis Rumbo Group con cui la clientela potrà fare preventivi e contratti di viaggio, voli, ecc.

Il corner sarà totalmente gestito dal dipendente del tour operator: ricordiamo che la normativa di legge italiana che la vendita di viaggi può essere effettuata solo da agenti di viaggio autorizzati.

L’obiettivo per la banca è aumentare la possibilità di contatto con i clienti e incrementare il cross selling attraverso la proposizione di prodotti bancari collegati all’offerta del tour operatore (es. carte di pagamento).

Per Bravofly Volagratis, che opera molo su web, l’obiettivo è quello di intercettare altri utenti.

L’azienda ha precisato che questa sperimentazione non è in alcun modo collegata ai “nuovi mestieri” di offerta non bancaria previsti nel Piano di Impresa.