
IL PUNTO.

First Cisl Gruppo Bper Banca

Filiali online

Sul progetto “Filiale online” (o “digitale” che dir si voglia) prosegue il confronto nel perimetro del gruppo Bper Banca. L’azienda ha illustrato i dettagli del processo che tende all’evoluzione della banca - da multicanale ad omnicanale - attraverso un modello di interazione basato sulla correlazione tra filiale fisica e filiale remota. Quest’ultima sarà dedicata prevalentemente all’assistenza e alle campagne dedicate alla clientela mass market, ossia Family e Poe. Il nuovo modello continuerà ad avvalersi degli Atm automatizzati ed evoluti volti a soddisfare le esigenze transazionali della clientela nonché dei canali diretti volti a favorire il soddisfacimento delle esigenze bancarie in modalità self service (sito web e mobile application). Mentre alla filiale fisica saranno affidate le attività di consulenza a valore aggiunto, l’assistenza remota ed alcune attività di vendita saranno erogate attraverso il gestore remoto (o consulente digitale); il servizio clienti reattivo attraverso il contact center; le attività self attraverso i canali digitali.

Il percorso strategico del modello distributivo a distanza per la filiale digitale iniziato col contact center *as we know it* evolverebbe in assistenza e vendita nel corso del 2023 attraverso la collaborazione con la rete commerciale,

mentre dal 2024 darebbe il suo contributo con un approccio basato sulle relazioni finalizzato a garantire la propria autonomia rispetto all’attuale attività di supporto alla rete.

Il gruppo Bper Banca intenderebbe colmare il proprio gap rispetto ai principali competitor italiani ed europei introducendo entro il 2025 hub specializzati in mutui per la clientela Family e Poe e in investimenti per quella Personal, coniugando progressivamente il profilo di cliente in presenza con quello di cliente remoto.

Dimensionamento degli organici

Ricordiamo che, dal prossimo 1 aprile, l’azienda costituirà 3 nuove filiali online a Brescia, Ancora e L’Aquila e potenzierà gli organici dei poli di Chieti ed Avellino. Le risorse già in servizio al 31 gennaio 2023 presso le filiali online sono 251: 33 ad Avellino, 59 a Chieti, 31 a Genova, 38 a Modena, 32 a Ravenna, 30 a Sassari e 28 a Torino. L’implementazione del 1 aprile interesserà ulteriori 115 risorse che potrebbero essere attinte dalla rete (anche in relazione alla chiusura dei 110 sportelli prevista per il prossimo 24 marzo). In base alle attuali stime, sarebbero 30 i collaboratori assegnati a Brescia, 25 ad Ancona e 25 a L’Aquila; ulteriori 15 a Chieti ed altri 20 ad Avellino.

Mobilità territoriale e professionale

Inizialmente alle filiali online verranno destinate 70-75 risorse: secondo le stime aziendali, 22-26 risorse non saranno impattate dalla mobilità territoriale, 33-38 avranno un miglioramento, 11-18 un peggioramento. In tema di mobilità professionale, invece, saremmo di avviso contrario rispetto all'interpretazione aziendale laddove classifica come equivalenti i ruoli di manager e coordinatore rispetto a quello di team leader ovvero di referente rispetto a quello di consulente del Contact Center.

Le risorse provenienti dalle filiali in chiusura o dalle eredi (razionalizzazione del prossimo 24 marzo) sarebbero 10 (6 a Brescia e 1 rispettivamente ad Ancona, Avellino, Chieti e L'Aquila).

Formazione

La formazione avverrebbe in 4 settimane: 2 in aula (1 presso la nuova filiale online e 1 presso una filiale online già esistente; entrambe presso la filiale online da potenziare nel caso di Chieti e di Avellino) e 2 *on the job*, ossia di affiancamento presso le sedi delle filiali online costituite o potenziate.

* * *

Fusione per incorporazione di Bper Credit Management in Bper Banca

Al 17 febbraio 2023 il totale delle risorse in servizio presso Bper Credit Management è pari a 123 (6 dipendenti, 80 distaccati da Bper Banca, 31 distaccati dal Banco di Sardegna, 2 distaccati da

Sardaleasing e 4 risorse in uscita per esodo).

Per quanto riguarda la direzione "Credito anomalo", al 17 febbraio 2023, in Bper Banca sono impiegate 124 risorse (di cui 10 distaccate dal Banco di Sardegna e 3 in uscita per esodo), mentre al Banco di Sardegna ne sono impiegate 15 (di cui 2 in uscita per esodo).

La riorganizzazione della direzione "Credito anomalo" impiegherà 216 risorse in Bper Banca (di cui 206 senza impatti in termini di mobilità territoriale, 4 in miglioramento e 6 in peggioramento) nel perimetro della direzione "Credit Management & Workout"; 46 al Banco di Sardegna (di cui 45 senza impatti in termini di mobilità territoriale e 1 in miglioramento), 36 delle quali nel perimetro del servizio "Credit Management & Workout".

* * *

La trattativa è ancora in corso. Sarà nostra cura fornirvi ulteriori aggiornamenti.



Foglio informativo a diffusione gratuita redatto dalla Sas di Gruppo Bper Banca. Riproduzione o utilizzazione riservate.